

# BURGERJAARVERS LAG



Veenendaal maakt  
plaats voor jou

## **Algemeen**

In het Burgerjaarverslag doet de burgemeester verslag van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de procedures rondom burgerparticipatie.

## **Dienstverlening**

Het Klantcontactcentrum (KCC) van onze gemeente helpt vele inwoners ieder jaar bij het aanvragen van producten en diensten aan de balie, telefonisch of digitaal. De dienstverlening heeft continu de aandacht: hoe verhogen we het gemak voor de klant en de kwaliteit van de producten en diensten?

### **Klantcontactcentrum (KCC)**

#### Balie

In 2021 hebben 14.610 personen een bezoek gebracht aan de balie van het KCC. De meest gevraagde producten waren een rijbewijs (6.615 personen), een identiteitskaart (2.814 personen) en een paspoort (1.733 personen). Van de 14.610 baliebezoeken waren er 1.279 bezoeken bij de burgerlijke stand balie.

#### Vergelijk afspraken internet/telefonische afspraken

In 2021 werden 17.220 afspraken gepland waarvan 11.960 via internet (69%) en 5260 telefonisch (31%). In totaal vonden daadwerkelijk 14.492 afspraken aan de balie plaats (84%). Om onbekende redenen gingen 2728 geplande afspraken niet door (16%) en werden ook niet afgezegd. Gemiddeld werden 4305 afspraken gemaakt per kwartaal.

Ten opzichte van 2020 steeg het aantal gemaakte afspraken met 4,74% en daalde de daadwerkelijk plaatsgevonden afspraken aan de balie met 1,18%. Mogelijk is Covid-19 de oorzaak van het niet doorgaan van afspraken.

### **Digitaal loket**

#### Chatbot Bo en live chat

In maart 2021 is het Klantcontactcentrum gestart met de live chat naast de chatbot, de virtuele medewerker chatbot Bo, op de website. De live chats betreffen alleen vragen waarop de chatbot geen antwoord heeft en deze vragen worden door medewerkers beantwoord. Het doel voor 2021 was chatbot Bo intelligenter maken door meer vraag / antwoord combinaties toe te voegen op basis van de live chat gesprekken. In de loop van het jaar is geconstateerd dat het aantal gesprekken via chatbot Bo is toegenomen en het aantal live chats was afgenomen.

Tot en met 20 december 2021 heeft de virtuele medewerker Bo 4271 gesprekken gevoerd met inwoners. Daarnaast hebben onze medewerkers via de live chat 3.463 gesprekken gevoerd met inwoners.

#### Verhuizingen

In 2021 zijn er 4.787 verhuizingen doorgegeven. Hiervan zijn 4.209 verhuizingen doorgegeven via de website (3870 in 2020), 526 aan de balie en 52 zijn via de post binnenkomen.

(In 2020 4.568 verhuizingen, 3870 via de website, 627 aan de balie en 71 via de post).

### Meldingen

Een greep uit het gebruik van webformulieren via het digitale loket in 2021:

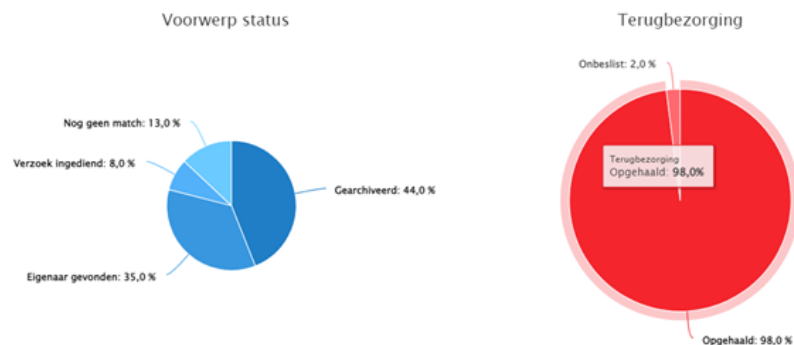
- Vraag aan gemeente 900 (1.109 in 2020)
- Melding openbare ruimte 5.215 (5.879 in 2020)
- Melding verhuizing 4.209 (3.870 in 2020)
- Melding overlast 2.206 (2.038 in 2020)
- Aangifte van overlijden 394 (totaal overlijden in 2021 436)
- Aangifte van geboorte 221 (totaal geboorten in 2020 136)

### Gevonden voorwerpen

In 2016 is de digitale loketfunctie voor 'gevonden en verloren voorwerpen' sterk verbeterd, door aan te sluiten op de landelijk veel gebruikte voorziening "iLost". Het KCC registreert alleen de gevonden voorwerpen welke terug te vinden zijn op [www.veenendaal.nl](http://www.veenendaal.nl). Een ieder kan zijn verloren voorwerp snel terugvinden door deze functionaliteit. Het aantal matches is aanzienlijk toegenomen; het aantal telefoontjes en loketbezoeken is juist afgenomen. Op de landelijke site van iLost kan men eventueel een verloren voorwerp melden welke wordt beheerd door iLost.

### Cijfers iLost 2021

- Gemelde items 264 : 30 items minder dan in 2020
- Matches 98 : gelijk aan 2020
- Retour naar eigenaar 96 : 1 item meer dan in 2020
- Niet opgehaald na match 2 : 1 minder dan in 2020
- Gearchiveerd 116 : 52 items minder dan in 2020



### Telefoon

In 2021 heeft de gemeente in totaal 57.330 (in 2020 51.285) telefoontjes binnen gekregen bij het Klantcontactcentrum op 0318 -538 538. Voor het WMO-loket kwamen 9.213 (in 2020 10.507) gesprekken binnen op 0318 - 538 519.

Ondanks de digitale dienstverlening blijft telefonie een belangrijk en veel gebruikt kanaal door de inwoners.

### Klanttevredenheidsonderzoek

Van 1 november tot en met 3 december 2021 heeft een klanttevredenheidsonderzoek 'Klantcontactcentrum voor de aanvraagbalies, uitreikbalie en telefonie' plaatsgevonden. Klanten konden aangeven of zij wilden deelnemen, waarop hun 06-nummer werd genoteerd en een sms'je met de link naar het onderzoek werd gestuurd. In totaal waren er 300 respondenten.

### Burgerpanelonderzoeken

Het Burgerpanel bestaat uit ongeveer 1.100 burgers van gemeente Veenendaal. Geïnteresseerden kunnen zich melden via de website van gemeente Veenendaal. Gemeente Veenendaal heeft burgerparticipatie hoog in het vaandel staan. In 2021 zijn onderstaande onderzoeken onder de burgerpanelleden uitgezet of in combinatie met een open link via social media waardoor ook niet burgerpanelleden hun bijdrage konden leveren. Enkele onderzoeken zijn ook in combinatie met een andere onderzoeksvormen uitgezet om een zo representatief mogelijk resultaat te bereiken. De uitkomsten zijn gebruikt om beleid op te stellen, de dienstverlening en procedures te optimaliseren.

1. Afvalbeleid
2. Koopzondag
3. Koopstromenonderzoek
4. Veiligheid
5. Branding Veenendaal #DIV

## Burgerparticipatie

Bij de (ontwikkeling van) gemeentelijke dienstverlening speelt de mening van de inwoners van Veenendaal een belangrijke rol. Regelmatig wordt het college daarbij geadviseerd door een adviesorgaan, worden burgers bevroegd of worden burgers geïnformeerd. Onderstaand treft u daar een nadere uitwerking van aan en een overzicht van de burgerparticipatie in projecten of gemeentelijke ontwikkelingen.

### Gratis Energiebox bij Trefpunt #duurzaam. (Geheel 2021)

Inwoners kunnen sinds oktober 2020 een gratis Energiebox krijgen als zij een afspraak maken bij Trefpunt #duurzaam voor een gesprek over energie besparen thuis. Inwoners krijgen tips én een Energiebox waarmee ze thuis direct kunnen gaan besparen (bijv. tochtstrip, douche-coach). Het is vooral een stimulerende en laagdrempelige manier om inwoners aan het denken én doen te zetten als het gaat om verduurzaming van hun huis.

### Hackshield campagne voor bewustwording van online veiligheid onder kinderen (Januari 2021)

Kinderburgemeester Hugo heeft deze campagne afgetrapt met een video en interviews in de Rijnpost en XON. Kinderen in Veenendaal werden hierbij actief opgeroepen om de game te gaan spelen en zelf 'cyberagent' te worden. De drie beste cyberagents werden gehuldigd door de burgemeester en de politie. Kinderburgemeester Hugo heeft geprobeerd kinderen enthousiast te maken voor de game en daar over verteld in een video en in interviews. Daarnaast heeft hij op school kinderen enthousiast gemaakt om ook Hackshield te gaan spelen.



### Kinderparticipatie speelplek Slagvink (Januari – maart 2021)

De speelplek aan de Slagvink was aan vervanging toe. Door digitale bewonersparticipatie zijn eerst de spelwensen van de kinderen verzameld, die in twee ontwerpen zijn verwerkt. Uit deze twee ontwerpen hebben de kinderen hun favoriet gekozen. Realisatie vond plaats in de loop van 2021.

### Verkoop Mispel 11 (Januari – april 2021)

Eind 2020 heeft het college besloten voormalig schoolgebouw aan de Mispel 11 te verkopen, omdat deze niet meer nodig was voor schoolhuisvesting. Aan de buurt is altijd beloofd dat in de toekomst de woonfunctie terug zou komen op de locatie. We hebben de buurt hier dan ook in meegenomen door hen direct na het collegebesluit een brief te sturen. Voordat het pand in verkoop kwam hebben we de buurt

nogmaals geïnformeerd per brief (20 januari 2021) en hen de mogelijkheid geboden binnenin het pand te komen kijken. Van buiten ziet het er namelijk uit als 6 woningen, maar van binnen zie je goed dat het één gebouw is, wat ook de reden is van de verkoop van het pand als één geheel. Halverwege april heeft het college besloten de verkoop te gunnen aan OPUS projecten B.V. Hierover is de buurt wederom per brief geïnformeerd (21 april 2021) en tevens heeft er op 28 april een foto in de krant gestaan over de ondertekening van de koopovereenkomst. Gezien het pand op Rhenens grondgebied ligt is het gemeentebestuur van Rhenen bevoegd gezag met betrekking tot de bestemming van de locatie en toetst de plannen van OPUS projecten B.V. Dit is ook zo aan de buurt gecommuniceerd.

#### Stadspark klankbordgroep-avond (Januari – april 2021)

Voor het nieuwe Stadspark zijn eind 2020 ideeën gevraagd aan inwoners van Veenendaal. Begin 2021 hebben we drie tekeningen voorgelegd aan een klankbordgroep. Deze groep meldde zich hiervoor aan via meedoeninveenendaal.nl en bestaat uit direct omwonenden van het gebied, vertegenwoordigers van verenigingen in het gebied en andere belangrijke betrokkenen. Het doel van de klankbordgroep-avond was te achterhalen wat men pluspunten van elke tekening vond en waar men kansen voor verbetering zag. Tijdens de avond bleek al snel dat een combinatie van de drie tekeningen het meest ideale scenario zou zijn.

Op basis van alle feedback, verzameld tijdens de avond en de waardering die we per mail ontvingen is er een vierde tekening gemaakt. Dit was een combinatie van de drie schetsen die we per mail nog eens voorgelegd hebben aan de klankbordgroep. Hier kwamen enkel positieve reacties op. Deze tekening is vervolgens via meedoeninveenendaal.nl voorgelegd aan inwoners van Veenendaal. Inwoners konden van eind maart tot halverwege april reageren op de schetsen. Hier is melding van gemaakt in de Rijnpost en op Facebook. We hebben maar liefst 231 reacties ontvangen, waarvan meer dan 80% positief. Op de vraag of het groene karakter van het park voldoende wordt behouden reageerde zelfs 97% positief. Tevens zijn er nog enkele nieuwe, veelgenoemde, ideeën naar voren gekomen, die we in het verdere proces meenemen.

#### Woningbouwontwikkeling aan Nieuweweg 222-226 (Huidig wokrestaurant en NOA) (Maart 2021)

We hebben een digitale bijeenkomst georganiseerd met de initiatiefnemer waarbij direct omwonenden zijn geïnformeerd over de mogelijke bouwplannen op deze percelen. De reacties waren overwegend positief. Wel werd aandacht gevraagd voor de verkeersveiligheid op de Nieuweweg.



#### Bewonersavonden herinrichting Dragonder-noord (Maart 2021)

In maart hebben 5 bewonersavonden plaatsgevonden voor de herinrichting van een gedeelte van de wijk Dragonder-noord in de straten Lemoen, Ploegschaar, Lange Vore, Dissel, Tweespan, Tarweveld en Gersteveld. Tijdens de bewonersavonden is het voorlopig ontwerp gepresenteerd dat is opgesteld op basis van wensen en ideeën van inwoners die opgehaald zijn tijdens de beginspraakprocedure en de gemeentelijke randvoorwaarden en uitgangspunten.

Vanwege de coronamaatregelen zijn de avonden digitaal georganiseerd. Inwoners konden vooraf op [www.meedoeninveenendaal.nl](http://www.meedoeninveenendaal.nl) het plan al bekijken en reageren.

#### Onderzoek examenleerlingen Ichthus College (Maart 2021)

Examenleerlingen van het Ichthus College bezoeken ieder jaar het gemeentearchief om onderzoek te doen naar de gebeurtenissen in Veenendaal in de Tweede Wereldoorlog. Door de omstandigheden hebben we het project dit jaar digitaal aangeboden. Na overleg met de betrokken docenten hebben we alle benodigde archiefstukken gedigitaliseerd, zodat ze in de digitale leeromgeving geplaatst konden worden waar de leerlingen mee aan de slag konden. Door deze vorm konden méér leerlingen meedoen dan in voorgaande jaren het geval was. Het project is vormgegeven naar de eisen en wensen van de docenten en de interesses van de leerlingen.

#### Participatie plan bouw vrijstaande woning (Maart 2021)

Er is een digitale participatiebijeenkomst gehouden voor het plan voor de bouw van een vrijstaande woning naast Rozenstraat 62, waarvoor een bestemmingsplan in de maak is. Naast initiatiefnemers en twee behandelaars vanuit de gemeente, waren er meerdere direct omwonenden aanwezig. Het doel was om de mensen te informeren over de plannen, zodat iedereen daar een goed beeld bij heeft en weet wat er speelt. Ook de voorwaarden die wij vanuit de gemeente stellen en een globale planning werden bekend gemaakt. Omwonenden reageerden positief.

#### Woningbouwontwikkeling voormalig schoolgebouw Patrimoniumlaan (April 2021)

Ontwikkelaar De Bunte Vastgoed gaat 12 woningen bouwen op de plek van het voormalige schoolgebouw aan de Patrimoniumlaan 128. Van de buurt wilden we graag horen wat zij van de tekeningen vonden en of ze nog vragen of opmerkingen hadden. Hiervoor hebben we een digitale bewonersbijeenkomst georganiseerd. Buurtbewoners zijn per brief uitgenodigd, waarbij ze ook alvast de tekening kregen om te bekijken. Er waren circa 10 mensen aanwezig bij de avond, die allen positief waren over het ontwerp en enkel wat kleine opmerkingen en vragen hadden. Bij de avond waren tevens enkele collega's van gemeente Veenendaal aanwezig, de ontwikkelaar en architect. Op basis van de vragen en opmerkingen heeft De Bunte Vastgoed de tekening verder geoptimaliseerd.

#### Digitale bewonersavond hoogspanningskabeltracé (April 2021)

Op woensdagavond 21 april is er een digitale bewonersbijeenkomst georganiseerd voor omwonenden en andere belanghebbenden/geïnteresseerden van het toekomstige tracé van de ondergrondse hoogspanningskabels. Tijdens deze avond werd de definitieve route getoond, die op een aantal punten is aangepast naar aanleiding van een eerste bewonersbijeenkomst eind 2019. Na deze avond zijn nog diverse onderzoeken gedaan, waardoor optimalisaties mogelijk bleken. Het resultaat ervan is getoond tijdens de avond. Ook hebben we het moment gebruikt om meer te vertellen over de bestemmingsplanprocedure en de verdere planning.

Bij de avond waren zo'n 35 inwoners, diverse experts van TenneT, een medewerker van de GGD, platform Hoogspan en collega's van gemeente Veenendaal aanwezig. Een deel van de inwoners had vooraf al vragen toegestuurd, maar ook tijdens de avond konden er vragen gesteld worden.

Alle vragen zijn direct beantwoord en worden in een FAQ-vorm op de projectwebsite gezet.

#### Lego-wedstrijd Koningsdag (April 2021)

Ook in 2021 speelde Koningsdag zich voornamelijk thuis af. Kinderburgemeester Hugo bedacht daarom een Lego-wedstrijd: wie wordt de Lego-koning van Veenendaal?

Tientallen kinderen reageerden en stuurden hun mooiste Lego-bouwwerken in. Kinderburgemeester Hugo selecteerde de drie mooiste bouwwerken en bezorgde de winnaars persoonlijk een mooie prijs bij hen thuis.

#### Bezoek Koningin Máxima (April 2021)

Donderdag 23 april bracht Koningin Máxima samen met SER-voorzitter Mariëtte Hamer een bezoek aan het kantoor van IT-dienstverlener Info Support. Ook programmamanager Manish Dixit van ICT Campus was aanwezig om de gevolgen van de coronacrisis op de arbeidsmarkt in de regio te bespreken. Tijdens het bezoek vertelden ondernemers, bestuurders en ondersteuners over de kansen en ontwikkelingen van de ICT-sector in de regio. Ook werden de uitdagingen, (mede) veroorzaakt door de coronacrisis, besproken en gingen de aanwezigen het gesprek aan over uitdagingen, oplossingen en ambities op personeelsgebied.

#### Bewegen, ontmoeten, sporten en spelen (BOSS) (Vanaf juni 2021)

Bewegen, ontmoeten, sporten en spelen zijn belangrijk om zowel fysiek als mentaal gezond te blijven. De coronatijd heeft eens te meer laten zien dat de openbare ruimte daarin belangrijk is. Toen sportclubs en horeca hun deuren moesten sluiten, verplaatste het bewegen, sporten en ontmoeten zich steeds meer naar de openbare ruimte. Om meer inzicht te krijgen in het gebruik van de openbare ruimte is een doorlopende bevraging gestart waarin inwoners hun favoriete ommetjes kunnen aangeven, speel- en sportplekken die zij aantrekkelijk vinden maar ook plekken die beter kunnen. Deze informatie gebruiken wij om de openbare ruimte te verbeteren. De enquête is inmiddels door ruim 250 inwoners ingevuld en staat nog steeds open op 'Doorlopende bevraging gemeenten' (maptionnaire.com). In de wijk Dragonder-oost is een aantal speelplekken in samenspraak met de inwoners opgeknapt.

#### Kinderraad Veenendaal (Juli 2021)

De allereerste kinderraad van Veenendaal ging in 2021 van start! Op 7 juli was de eerste bijeenkomst van de kinderraad 2021. Zij hebben dit jaar nagedacht over het jaarthema 'spelen'. Wat gaat er goed in Veenendaal en wat kan er beter? En wat vinden kinderen zelf van spelen in Veenendaal?

De kinderraadsleden hebben zelf een mini-participatietraject uitgezet en bij 50 kinderen uit Veenendaal opgehaald wat zij belangrijk vinden op het gebied van spelen. Hier zijn vier actiepunten uitgekomen en in de laatste bijeenkomst (nog te plannen) besluit de kinderraad welke actie daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden.





### Nieuwe kindergemeester (Juli 2021)

Op 8 juli werd Avalon Jansen, leerling van SBO de Windroos, gekozen als de nieuwe kindergemeester van Veenendaal. Er waren verkiezingen op school georganiseerd en uit zes kandidaten werd Avalon gekozen.

Op 16 september werd Avalon Jansen door de gemeenteraad geïnstalleerd als nieuwe kindergemeester. Hugo Wennekes nam in diezelfde vergadering afscheid als kindergemeester van Veenendaal. De vergadering vond plaats in De Basiliek in aanwezigheid van raadsleden, ouders, familie en betrokkenen van de school van Avalon.



### Start nieuwe politieke jaar (Augustus 2021)

Op 31 augustus startte gemeenteraad en college het nieuwe politieke jaar in het Stadspark van Veenendaal. Hier was een route uitgezet waarbij de aanwezigen werden meegenomen in de uitkomsten van het participatietraject voor het nieuwe stadspark. Ook kindergemeester Hugo was erbij en vertelde met Stichting Skatepark meer over de plannen voor de nieuwe skatebaan.

Kinderburgemeester Hugo heeft een aantal keer met Stichting Skatepark gesproken over de plannen voor de nieuwe skatebaan. Hoe kan een skatebaan aantrekkelijk gemaakt worden voor zowel jongere als oudere kinderen? Gezamenlijk hebben zij hierover verteld aan gemeenteraad en college.

#### Lesproject over de geschiedenis van Veenendaal voor leerlingen van het CLV (September 2021)

Circa 20 leerlingen bezochten het gemeentearchief in het gemeentehuis en onderzochten verschillende thema's uit de Veenendaalse geschiedenis. We hoorden terug dat ze er veel van geleerd hadden. De invulling van het project was in overleg met de verantwoordelijke docent vanuit het CLV.

#### Beleidsplan huishoudelijk afval (September 2021)

In september heeft de raad het beleidsplan huishoudelijk afval 2022-2025 vastgesteld. Veel inwoners hebben meegedacht over de inhoud van dit plan. 1.150 inwoners hebben via een enquête laten weten welke punten zijn belangrijk vinden om te komen tot samenleving waarin afval grondstof is voor nieuwe producten. Daarnaast heeft een kleine klankbordgroep van inwoners in twee avonden meegedacht welke maatregelen nodig zijn de komende jaren.

#### Tech Day Veenendaal (September 2021)

Ruim 250 talenten uit de regio kwamen vrijdag 24 september samen tijdens de Tech Day in De Basiliek in Veenendaal om kennis op te doen over techniek en IT. Het thema dit jaar was "Gezonde wereld & Energietransitie". Zo'n 150 vmbo-leerlingen en 110 havo/vwo-leerlingen uit Ede, Veenendaal en Wageningen hebben diverse masterclasses en opdrachten doorlopen. Kern van de opdracht was 'van het verduurzamen van een motorfiets tot een VR-experience'.

De havo- en vwo-leerlingen bogen zich in teamverband over hoe Veenendaal in 2050 energie neutraal moet worden. Het team dat volgens de jury het beste idee presenteerde nam de Tech Day Trophy 2021 in ontvangst. Dit waren de havo-/vwo-leerlingen van Het Streek uit Ede. Zij werden door de jury gekozen als winnaars met hun idee om een overkapping boven de snelweg te bouwen waarbij zonnepanelen meebewogen met de zon, waarbij de schaduwkant nog voldoende daglicht doorlaat waardoor je op de snelweg ook geen verlichting nodig hebt. Zij mochten de Tech Day Trophy en bijbehorende prijs van evenementenlocatie The Maxx naar huis nemen. Ook vmbo-leerlingen konden een Tech Day Trophy winnen met door het best de opdrachten uit de energie carrousel te doorlopen. De felbegeerde vmbo Tech Day Trophy werd gewonnen door leerlingen van het Ichthus College uit Veenendaal.

Diverse partijen uit de Regio Foodvalley werken samen om studenten enthousiast te maken over IT en de mogelijkheden van een carrière binnen deze branche. Tijdens de Tech Day zijn leerlingen door middel van masterclasses en experiences ondergedompeld in de veelzijdigheid van ICT en Digital. De Tech Day – onderdeel van Digital Days – is voor de vijfde maal georganiseerd door ICT Campus, tevens de facilitator van samenwerkingen tussen bedrijfsleven, overheid en onderwijs in de Regio Foodvalley.

#### Dag van de Geschiedenis in de Cultuurfabriek (Oktober 2021)

Inwoners konden kennis maken met oude ambachten en er waren kleine tentoonstellingen over oude beroepen en de komst van Marokkaanse gastarbeiders. Het doel was inwoners op een leuke manier kennis te laten maken met de geschiedenis van werk in het algemeen, maar ook het

verhaal van de Veenendaalse fabrieken en de komst van de gastarbeiders. De dag werd goed bezocht en is in de pers positief ontvangen.

De Dag van de geschiedenis is een samenwerking tussen de bibliotheek, het museum, de historische vereniging en het gemeentearchief.

#### Inloopbijeenkomst voor de buurt over de Nieuwbouwplannen Dennenlaan en Sparrenlaan (Oktober 2021)

Deze bijeenkomst ging vooraf aan de bestemmingsplanprocedure. Alleen de ruimtelijke en programmatische kaders waren door de gemeenteraad vastgesteld. De bijeenkomst werd georganiseerd door Patrimonium Woonservice bij basisschool de Ceder aan de Larikslaan. Er waren drie tafels met informatie waar men vragen en aanbevelingen kwijt kon. Eén tafel over de nieuwbouw, één tafel over inrichting van het terrein en één tafel over de uitvoering. De tafels werden bemand door medewerkers van Patrimonium en de architect. De gemeente was ook met twee personen aanwezig. Het ging hierbij om het informeren en ophalen van informatie en het creëren van draagvlak.

De gemeente en Patrimonium zijn nog aan het kijken wat er met de inbreng van buurtbewoners gedaan kan worden in de bestemmingsplanprocedure. Patrimonium is hierover met enkele inwoners afzonderlijk in gesprek.

Inwoners hadden een andere verwachting van de avond als Patrimonium. Er lagen al veel zaken vast, waar de inwoners geen invloed op konden hebben. Het was daarom ook geen participatieavond, maar een informatieavond volgens de inwoners. Het werd een emotionele avond voor sommige mensen, wat wij heel vervelend voor hen vonden.

#### Duurzaamheidsmarkt tijdens Weken van Duurzaam Veenendaal (Oktober 2021)

Ruim 150 inwoners zijn langs geweest om meer te weten te komen over duurzaam wonen, tuinieren, leven. Mensen konden vragen stellen over deze onderwerpen bij de verschillende stands. Het ging hierbij niet om concrete participatie, maar vooral om inwoners te inspireren en motiveren om te verduurzamen.



#### Duurzame energie debat tijdens Weken van Duurzaam Veenendaal (Oktober 2021)

Zo'n 20 Veenendalers zijn met elkaar en een deskundig panel in debat gegaan over duurzame energie. De avond heeft inwoners hopelijk geholpen om een beter beeld te krijgen van wat er speelt en mogelijk is qua duurzame energie.

De tips, ideeën en ook kritische noten nemen we mee in verdere planvorming richting aardgasvrij wonen en de communicatie hier rondom. Geen hele concrete participatie, maar dat wat is gezegd nemen we zeker mee.

#### Veiligheidskrant Veenendaal (Oktober 2021)

Op woensdag 13 oktober viel bij alle inwoners van Veenendaal een Veiligheidskrant op de mat! Een speciale uitgave die één keer in de twee à drie jaar wordt uitgebracht. Daarin kunnen inwoners lezen over allerlei veiligheidsonderwerpen waar we ons als gemeente, samen met een hoop belangrijke partners, mee bezig houden. Maar ook vooral over wat inwoners zelf allemaal kunnen doen om bij te dragen aan een Veilig Veenendaal!

De krant was er vooral op gericht om inwoners te stimuleren samen met de gemeente, politie, boa's, jongerenwerk, Veens Welzijn, de woningbouw en nog veel meer belangrijke partners de schouders te zetten onder een Veilig Veenendaal. De krant staat boordevol verhalen, tips en wetenswaardigheden. Inwoners kunnen zelf al veel doen. Gewoon in hun eigen straat of wijk. Heb oog en begrip voor elkaar, wees tolerant. Word bijvoorbeeld lid van een Whatsappbuurtpreventiegroep of Burgernet en geef signalen van een 'niet-pluis-gevoel' vooral door aan de politie of meld het anoniem bij MeldMisdadAnoniem.

#### Week van de Veiligheid (Oktober 2021)

Naast informatie en concrete tips over bepaalde vormen van criminaliteit en veiligheid die we inwoners van Veenendaal in die week hebben gegeven, vonden er ook activiteiten plaats. Bijvoorbeeld een Webinar over digitale veiligheid, waar inwoners niet alleen informatie kregen over de risico's van het internet, maar ook bijvoorbeeld leerden hoe je een veilig wachtwoord kiest en waar je op moet letten als je aankopen op internet doet. Verder hebben we met name op de dag dat we 's ochtends samen met politie, boa's, wijkmanager op de markt in het centrum stonden, en 's middags met ook Patrimonium op het Bruineplein, heel veel inwoners kunnen spreken over wat qua veiligheid leeft en speelt en wat we daar in gezamenlijkheid, ook met inwoners zelf, aan kunnen doen.

We nemen de input die we tijdens de gesprekken hebben opgehaald mee in bijvoorbeeld het maken van nieuwe wijkplannen en het maken van nieuwe veiligheidsbeleid (een nieuw IVP - Integraal Veiligheidsplan).

#### Aftrap pilot 'Hackers de Baas' (November 2021)

Het lesprogramma gaat proefdraaien op basisscholen De Burcht, De Vlieger, Johannes Calvijnschool en School Juul. Zeven groepen met in totaal zo'n 170 groep 7- en 8-leerlingen worden zo spelenderwijs bewust gemaakt van de gevaren op het internet en krijgen handvatten om hier veiliger mee om te gaan. Gemeente Veenendaal hecht waarde aan de integratie van ICT in het basisonderwijs. Zowel om kinderen kennis te laten maken met het vakgebied, als hen bewust te maken van de gevaren die op het internet schuilen in het kader van digitale veiligheid.

Samen met Bureau Regionale Veiligheidsstrategie Midden Nederland is Gemeente Veenendaal (ICT Campus) met de Universiteit Twente, 4Pip, ICT Valley en Hackshield aan de slag gegaan met de ontwikkeling van het lesprogramma. Wens is het lesprogramma uiteindelijk verder in de regio en wellicht in heel Nederland uit te rollen.

#### Participatie scenario's Tuinstraat (November 2021)

Op basis van verkennende gesprekken met de gemeente, diverse eigenaren en gebruikers in het gebied zijn er een aantal scenario's voor de Tuinstraat ontwikkeld. Op 3 november zijn pandeigenaren in dit gebied uitgenodigd om deze scenario's te zien en te laten weten waar volgens hen kansen, uitdagingen of bedreigingen liggen.

We zijn voornemens de visie voor de Tuinstraat in 2022 door de raad vast te laten stellen om toekomstige ontwikkelingen in de Tuinstraat mogelijk te maken. Alle input van pandeigenaren wordt hierin meegenomen.

#### Bewonersavond over de herziening van bestemmingsplan Vendelseweg (November 2021)

Bewonersinformatieavond voor de herziening van het bestemmingsplan Vendelseweg naast nummer 74. De ontwikkelaar en de gemeente hebben omwonenden te woord gestaan en de mensen zijn meegenomen in de ontwikkeling en waarom deze ontwikkeling plaatsvindt. Een tweetal buurtbewoners is niet blij met de ontwikkeling. Er is gekeken naar de impact van de woningbouw en hoe dit zo min mogelijk afname van het leefgenot oplevert.

Verder zijn zorgen over bouwverkeer en gevaarlijke situaties besproken. De ontwikkelaar heeft gevraagd of zij een terrein aan de achterzijde van de Vendelseweg mogen gebruiken als bouwplaats.

#### Eindejaarsshow (November 2021)

Eind november hebben we via Instagram aan jongeren gevraagd wat hun wensen (coronaproof) zijn voor Oud en Nieuw. Er is heel goed gereageerd op onze uitvraag op Instagram. Het was waarschijnlijk de meest succesvolle keer ooit met een vraagsticker. Politie en CLV hebben ons verhaal ook gedeeld.

67% van de mensen (190) die reageerden koos voor eenzelfde show als vorig jaar. Van de 33% (95) die een ander idee hebben, hebben 62 mensen de vraagsticker ingevuld. De meesten schrijven dat ze gewoon vuurwerk willen afsteken of ze willen een vuurwerkshow. Op basis van deze inbreng van de jongeren hebben we het team van Nicky Romero benaderd en eenzelfde soort (nu groter) show als vorig jaar georganiseerd die goed is ontvangen.

#### Participatiemoment voor de bewoners van de Gerard Doustraat (December 2021)

De inwoners hebben de keuze uit 3 verschillende ontwerpen die zijn gemaakt voor hun straat en tijdens het participatiemoment kunnen ze via een antwoordstrook aangeven welk ontwerp zij graag gerealiseerd zien. Het ontwerp met de meeste stemmen wordt daarna door ons als gemeente verder uitgewerkt richting definitief ontwerp.

#### Beginspraaktraject opgestart voor herinrichting de wijk "De Pol" (December 2021)

We gaan de komende jaren de straten in de wijk opknappen en er een hemelwaterriool aanleggen. Om inwoners in een vroeg stadium bij het project te betrekken en ze de gelegenheid te geven mee te denken over de nieuwe inrichting van de straten is er op [www.meedoeninveenendaal.nl](http://www.meedoeninveenendaal.nl) een pagina aangemaakt. Op deze pagina kunnen inwoners met pinnen op een kaart aangeven wat de ideeën voor de nieuwe inrichting zijn of welke knelpunten zij momenteel zien. Deze input wordt gebruikt voor de uitwerking van het voorlopig ontwerp.

### Start sloop van het IW4-pand (December 2021)

De gemeente gaat hier samen met IW4 een nieuw pand bouwen voor IW4, Wijkservice en een nevenlocatie van de brandweer. We hadden dit groots willen vieren met al het IW4-personeel, maar vanwege corona was dit niet mogelijk. We hebben daarom een foto en video gemaakt die gebruikt zijn om het personeel van IW4, Wijkservice en de brandweer te informeren en ze zijn toegevoegd aan een persbericht. Doel was dit bijzondere moment te markeren, omdat het zeker voor IW4-personeel een flinke impact heeft. Zij zitten al enige tijd in tijdelijke ruimtes of zelfs op andere locaties.

Aanwezig waren Marco Verloop (wethouder), Leonard Steetsel (directeur IW4), Ron Pater (ingenieursbureau IRP), Kreeft Bouw, Beijer & Zn (sloopaannemer) en het projectteam van gemeente Veenendaal en IW4.



## **Bezwaren, klachten en Wob-verzoeken 2021**

### Bezwaren (stand begin januari 2022)

Als een inwoner van Veenendaal het niet eens is met een besluit van de gemeente, dan kan deze per brief bezwaar maken. De bezwaren worden dan voorgelegd aan een onafhankelijke adviescommissie, die bestaat uit mensen die niet bij deze gemeente werken. Afhankelijk van het onderwerp van het bezwaar wordt het bezwaar behandeld door de 'algemene bezwaarschriftencommissie' (verder: commissie) of door de 'commissie sociale zekerheid'. In 2021 bedroeg het totaal aantal ingediende bezwaarschriften 179. Wederom een aanzienlijke daling ten opzichte van 2020 waarin het er nog 221 waren. In 2019 bedroeg het totale aantal bezwaarschriften nog 260. Het totale aantal is daarmee bijna 20% gedaald ten opzichte van 2020. Opnieuw een forse daling dus. Als zodanig is dat positief maar onduidelijk is nog wat de precieze oorzaken van de daling zijn.

We weten niet wat de invloed van Covid/Corona op de aantallen is geweest. We zijn inmiddels wel gewend om op basis van de op dat moment geldende maatregelen te schakelen binnen de mogelijkheden om de bezwaren af te handelen. Afhankelijk van de situatie is veelal digitaal of telefonisch gehoord. De bereidheid ook van bezwaarmakers, na uitleg, om hieraan mee te werken, of in het geheel af te willen zien van een zitting, was groot. In een beperkt aantal gevallen zijn zaken in overleg met bezwaarmakers aangehouden tot fysieke zittingen weer mogelijk waren. In het algemeen zijn hierdoor dan ook geen grote vertragingen in het afhandelingsproces opgelopen.

Bij de algemene bezwaarschriftencommissie is het aantal bezwaren gestegen van 81 in 2020 naar 94 stuks in 2021, een stijging van 16%.

Het aantal bezwaren bij de commissie sociale zekerheid is daarentegen opnieuw sterk gedaald. Waren het er nog 140 stuks in 2020, in 2021 waren het er nog maar 85 stuks. Een daling van bijna 40% ten opzichte van 2020. Dit is inclusief de bezwaren van de gemeente Rhenen. De daling vond met name in het 2e half jaar plaats waarbij sprake was van een zeer grillig verloop. Zo kwamen in oktober en november slechts 3 a 4 bezwaren per maand binnen, terwijl het in december ineens weer 10 waren. Of nu echt sprake is van een kentering moet worden afgewacht. Een goede verklaring valt voor de daling nog niet te geven.

Het aantal bezwaren Wmo bedroeg in 2021 7 stuks terwijl het er in 2020 nog 24 waren. Ook hier dus een aanzienlijke daling. Het aantal bezwaren in het kader van het minimabeleid bedroeg 5 stuks in 2021 terwijl het er 9 waren in 2020. De bezwaren die zijn ingediend in het kader van de Tijdelijke Overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) zijn nagenoeg gelijk gebleven. Dat waren er in 2021 4 stuks terwijl het er in 2020 5 waren. De Tozo-regeling is ingevoerd in de Corona-tijd als aanvullende uitkering en waar men een beroep op kan doen als het inkomen door de Coronacrisis onder het sociaal minimum is gedaald. Daarnaast is er in 2021 1 bezwaar ingediend in het kader van de TONK-regeling, de regeling Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten, een andere Corona steunmaatregel.

In 2021 kon in ongeveer 32% van de tot nu toe afgehandelde gevallen een bezwaar worden afgehandeld zonder dat het tot een hoorzitting hoefde te komen en dus zonder een advies van één van de commissies. In een aantal gevallen werd het bezwaar na toelichting ter zitting alsnog ingetrokken.

Voor de afhandeltermijnen van bezwaarschriften hanteren we een streefcijfer van 75% binnen de wettelijke termijn. De algemene bezwaarschriftencommissie heeft tot nu toe 51% van de tot nu toe behandelde bezwaarschriften binnen de termijn afgehandeld en 10% buiten de termijn waarbij 39% van de bezwaren nog niet is afgedaan. Bij de bezwaarschriftencommissie sociale zekerheid is thans 61% van de afgehandelde bezwaren binnen de termijn afgehandeld en 14% buiten de termijn. Hierbij moet worden opgemerkt dat 25% van de bezwaren uit 2020 nog niet is afgedaan door de commissie sociale zekerheid.

De definitieve percentages zullen pas in de zomer van 2022 bekend zijn. De cijfers zullen zich dus nog wijzigen. Hierover zal worden gerapporteerd in het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissies.

Na zitting van de commissies werden tot nu toe van de behandelde bezwaren bij de commissies respectievelijk 2% (algemene commissie) en 7% (commissie sociale zekerheid) van de in 2021 tot nu toe behandelde bezwaarschriften door het college gegrond verklaard.

#### (Hoger) Beroepen

Als de bezwaarschriftenprocedure is afgerond, kan men, als men het niet eens is met de uitkomst, in beroep gaan bij de rechtbank tegen de beslissing. Als men het vervolgens weer niet eens is met de uitspraak van de rechtbank kan men in hoger beroep gaan bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State of de Centrale Raad van Beroep. Bij welke instantie men in hoger beroep kan gaan is afhankelijk van de aard van de zaak. Het aantal (hoger)beroepen is gestegen ten opzichte van 2020.

In 2021 is men in 29 gevallen in beroep gegaan (inclusief 7 voorlopige voorzieningen) en in 9 gevallen is men in hoger beroep gegaan. In 2020 waren dat nog 22 beroepen en 4 hoger beroepen. Ten opzichte van 2020 is er dan ook sprake van een sterke stijging in het aantal gevoerde procedures. Het lijkt erop dat de "dip" over is en het aantal zich weer gaat stabiliseren.

Qua verdeling betrof het 13 beroepen (inclusief 2 voorlopige voorzieningen) en 5 hoger beroepen in het kader van de sociale zekerheid. De zaken die speelden bij de algemene bezwaarschriftencommissie hebben geresulteerd in 16 beroepen (inclusief 5 voorlopige voorzieningen) en 4 hoger beroepen.

Bezwaarschriften	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Totaal aantal bezwaarschriften</b>	273	267	260	221	<b>179</b>
- Commissie	54	90	91	81	<b>94</b>
- Commissie sociale zekerheid	219	177	169	140	<b>85</b>
<b>Afgehandeld binnen wettelijke termijn</b>					
- Commissie	77%	49%	68%	67%	<b>51%</b>
- Commissie sociale zekerheid	57%	61%	72%	73%	<b>61%</b>
<b>Nog niet af</b>					
- Commissie	12%	19%	22%	26%	<b>40%</b>
- Commissie sociale zekerheid	35%	23%	19%	23%	<b>25%</b>
<b>Gegrond na zitting</b>					
- Commissie	6%	7%	4%	0%	<b>2%</b>
- Commissie sociale zekerheid	6%	10%	5%	3%	<b>7%</b>
<b>Aantal (Hoger) beroepen</b>	49	75	42	26	<b>38</b>

#### Klachten 2020

We hebben de kwaliteit van het functioneren van de gemeentelijke organisatie bij ons hoog in het vaandel staan, maar dat laat onverlet dat het toch kan voorkomen dat een individuele inwoner ontevreden is over onze manier van handelen. In zo'n geval bestaat er een mogelijkheid om een klacht in te dienen.

In 2021 zijn 137 klachten ontvangen tegenover 133 klachten in 2020.

Van de in 2021 ontvangen klachten hebben er 3 betrekking op onjuiste informatie, 32 in verband met onheuse bejegening, 39 over incorrecte (af)handeling en 63 overig. Wat hierbij opvalt is dat in oktober een groot aantal klachten binnenkwamen (35 stuks) die betrekking hadden op de verkeersafwikkeling in Veenendaal-Oost. Als deze klachten niet zouden worden meegerekend, maar zouden worden opgevat als meldingen dan zou het aantal ontvangen klachten in 2021 lager zijn dan in 2020.



### Verzoekschriften

In 2021 heeft de Nationale ombudsman 25 verzoekschriften over de gemeente Veenendaal ontvangen. Daarnaast was er nog 1 verzoek van uit 2020 in behandeling. In 2021 heeft de Nationale ombudsman 25 verzoeken niet in onderzoek genomen. Dit is in lijn met de voorgaande jaren waarin eveneens het merendeel van de verzoeken niet in behandeling zijn genomen. De exacte redenen worden door de Nationale ombudsman niet bekend gemaakt. Op 31 december 2021 was er nog 1 verzoek over de gemeente bij de Nationale ombudsman in behandeling.

### Wob-verzoeken 2021

In 2021 is er sprake geweest van een aanzienlijke stijging van het aantal Wob-verzoeken. Waren er in 2020 nog 16 Wob-verzoeken, in 2021 waren het er 27. Dat is meer dan we de afgelopen jaren hadden. Er is dit jaar 1 bezwaarschrift ingediend in het kader van de Wob. Dat is niet ter zitting gekomen omdat de gevraagde informatie alsnog is verstrekt.

Inhoudelijk loopt de aard van de in 2021 ingediende Wob-verzoeken sterk uiteen. Er is geen sprake geweest van verzoeken van een dergelijke extreme omvang zoals rond de koopzondag (waarbij nog altijd juridische procedures lopen) maar de verzoeken zijn wel uitgebreider geworden. Daarbij is het steeds lastiger om alle data/informatie die gegenereerd wordt, snel te ontsluiten.

Over de Wet open overheid (Woo), de opvolger van de Wob, kan worden gemeld dat deze in 2021 door de 1e en 2e Kamer is geleid en dat deze zoals het zich nu laat aanzien (deels) in werking zal treden op 1 mei 2022. Een impact-analyse voor de gevolgen van deze wet voor onze gemeente loopt thans. De verschillende informatiecategorieën zullen gefaseerd worden ingevoerd. Duidelijk is wel dat van de gemeente in de toekomst veel meer verwacht wordt ten aanzien van actief openbaar maken van aanwezige gegevens. Openbaar handelen moet niet de uitzondering zijn ("alleen openbaar als echt nodig is ...") maar het beginpunt bij het handelen en het opstellen van stukken ("alleen besloten als het niet anders kan").

Naast meer actief openbaren, blijft het ook bij de nieuwe wet nog altijd mogelijk om een ouderwets (passief) Wob/Woo-verzoek in te dienen. Daarbij is verder van belang dat de termijnen voor de beantwoording van dergelijke Woo-verzoeken ook korter zijn dan nu onder de Wob het geval is. Bij de Woo geldt een termijn van maximaal 4 weken, eenmalig te verlengen met 2 weken terwijl dit bij de Wob maximaal 4 weken was die dan nog met een periode van 4 weken verlengd kon worden.

We zullen een duidelijke visie op (de inrichting van) openbaarmaking moeten ontwikkelen en er moet capaciteit worden vrijgemaakt voor de actieve openbaarmakingstaken. De uitvoeringskosten van de nieuwe wet zullen fors hoger zijn dan nu bij de Wob. Er komen gelden van het Rijk richting gemeente voor de in- en uitvoering (en dus incidenteel en structureel) maar of dat dit genoeg zal zijn, zal de praktijk moeten uitwijzen.

Parallel aan deze ontwikkeling lopen er trajecten (zowel landelijk als lokaal) om de digitale informatiehuishouding beter op orde te brengen. Zoals vorig jaar al werd aangegeven, kan de digitalisering een knelpunt zijn bij de afhandeling van verzoeken. Digitalisering zorgt ervoor dat er veel meer informatie dan voorheen beschikbaar is en bewaard blijft. Het probleem zit er in dat deze informatie lang niet altijd gemakkelijk kan worden teruggevonden en ontsloten. Tijdigheid van het afhandelen van dergelijke verzoeken is dan ook aandachtspunt omdat de hoeveelheid informatie steeds groter wordt en de maximale afhandelingstermijn daarentegen drastisch (met 25%) is bekort. Gelet op de ingezette tendens zullen meer stukken openbaar moeten worden gemaakt maar vaak tegelijkertijd ook moeten worden geanonimiseerd. Software ten behoeve van lakken, ordenen en scannen op risico's zal nodig zijn en daar zal in moeten worden geïnvesteerd, naast investering in scholing van personeel in de omgang met informatie.

<b>Wob-verzoeken</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Verzoeken	27	12	24	16	<b>27</b>
Bezwaarschriften	2	2	3	0	<b>1</b>
Beroep	0	2	1	0	<b>4*</b>
Ingebrekestelling	6	2	0	0	<b>0</b>

\*De beroepen hebben allemaal betrekking op hoger beroepen die zijn ingesteld tegen uitspraken in het kader van de Wob-verzoeken rond de koopzondag. Dit betreft een al jaren slepende kwestie die nu in een nieuwe fase is beland