

# BURGERJAARVERS LAG



Veenendaal maakt  
plaats voor jou

## **Algemeen**

### **In dit Burgerjaarverslag doet de burgemeester verslag van de gemeentelijke dienstverlening en burgerparticipatie in 2023.**

#### **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 2023 hebben er 16.456 balie-afspraken plaatsgevonden waarvan 11.851 via de website en 4.605 telefonisch, aan de balie of via de receptie . In totaal zijn er 13.786 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 2023 kwam ruim 14% niet opdagen, in 2022 was dit 19%.

#### **Telefonie**

Het KCC ontving in 2023 52.473 telefoontjes. Dit waren er in 2022 57.440. Bij het WMO-loket kwamen 6.860 telefoongesprekken binnen. Dit waren er 8.570 in 2022. Ondanks de groeiende digitale dienstverlening blijft telefonie dus een belangrijk en veelgebruikt kanaal.

#### **Gevonden voorwerpen**

Het KCC registreert gevonden voorwerpen en plaatst deze op de website van iLost. In 2023 hebben er 404 (in 2022 324) voorwerpregistraties plaatsgevonden. 92 (in 2022 89) voorwerpen zijn teruggekeerd naar de eigenaars.

#### **Verkiezingen**

Op 15 maart 2023 waren de Provinciale Staten en Waterschapsverkiezingen. Er waren 24 stembureaus. De centrale stemopneming vond plaats in De Basiliek op 16 maart 2023.

Door de val van het Kabinet Rutte 4 begin juli 2023 waren er vervroegde Tweede Kamerverkiezingen op 21 november 2023. Er waren 40 stembureaus. De centrale stemopneming vond opnieuw plaats in De Basiliek op 22 november 2023.

#### **De gemeente organiseerde voor beide verkiezingen o.a.:**

- Werven en aanschrijven voorzitters, stembureauleden en tellers
- Trainingen en informatiebijeenkomsten voor voorzitters, stembureauleden en tellers
- Prokkelduo's op twee stembureaus (stembureau lid met verstandelijke beperking onder begeleiding van een stembureau lid zonder beperking)
- Stembureau 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



### **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 en worden burgers bevroegd of geïnformeerd. Hieronder staat een nadere uitwerking en een overzicht van de burgerparticipatie in projecten of gemeentelijke ontwikkelingen in 2023 .

### **Beeldvormende avond maatschappelijk ongenoegen en polarisatie (april 2023)**

De gemeenteraad van Veenendaal nam het initiatief voor een beeldvormende avond over maatschappelijk ongenoegen en polarisatie. Het doel hiervan was om meer zicht te krijgen op dit thema. Wat zijn de actuele verschijningsvormen van maatschappelijk ongenoegen en polarisatie in Nederland? En wat zijn de (potentiële) gevolgen hiervan voor de (lokale) democratie? Maar ook: hoe uit zich dat in Veenendaal op het gebied van welzijn, wijk en buurt, onderwijs en - in incidentele gevallen - op het gebied van openbare orde en veiligheid? Afsluitend was de raad op zoek naar handvatten om met polarisatie om te gaan en sociale binding te bevorderen.

### **Klassenbezoeken CLV (januari 2023)**

Het educatieve programma Klassenbezoek@Gemeentehuis staat in het teken van een plan voor een popfestival in de gemeente. Leerlingen bezoeken het gemeentehuis en nemen plaats achter de microfoons in de raadzaal; samen vormen zij twee uur lang de gemeenteraad. Er moeten een aantal besluiten worden genomen. Mag er alcohol worden gedronken tijdens het festival? En moet de entree gratis zijn? Om het

eens te worden richten de leerlingen verschillende politieke partijen op en gaan ze met elkaar in debat. Het programma wordt afgesloten met een kort vraaggesprek met een raadslid, wethouder of de burgemeester. In samenwerking met ProDemos zijn er in 2023 7 klassenbezoeken geweest.

### **Veenendaals scholierendebat (april 2023)**

Op dinsdag 18 april 2023 vond voor het vijfde jaar op rij het Veenendaals Scholierendebat plaats. Het Scholierendebat is een samenwerking van de Veenendaalse VO-scholen, de Jongerenraad en de gemeente.

### **Verkiezing kinderborgemeester (juni 2023)**

Jaarlijks organiseert een van de basisscholen in Veenendaal de verkiezing voor een nieuwe kinderborgemeester. Schooljaar 2023-2024 was De Plantage aan de beurt. 8 kinderen stelden zich kandidaat. Feline Wiersma werd gekozen.



### **Buitententoonstelling Kind van... (november-december 2023)**

Deze tentoonstelling gaat over kinderen die zijn opgegroeid met een psychisch kwetsbare of verslaafde ouder.



### **Onbegrepen gedrag (juni 2023)**

Interactieve avond voor inwoners georganiseerd met Veens Welzijn en Kwintes. Titel van de avond: Ik ben toch niet gek. Een ervaringsdeskundige vertelt het verhaal. Inwoners kunnen eigen ervaringen en zorgen delen en ideeën meegeven.

### **Deelname aan het KRO-NCRV-programma 12 Straten Groen (geheel 2023)**

Samen met bewoners en het televisieprogramma is de versteende straat De Schelde een stuk vergroend. En daar zijn de bewoners en wij heel erg blij mee. Samen is er een ontwerp gemaakt en hebben we als collega's gekeken naar de (on)mogelijkheden van alle wensen die op tafel kwamen. Het was niet zo simpel als vooraf gedacht, maar wel een ontzettend leuk project waar heel veel positieve respons op is gekomen. De wijkmanager heeft na afloop van het project nog meer aanvragen gekregen voor bijvoorbeeld geveltuinen en zelfbeheer van stukjes groen in de wijk. Ook hebben de burens onderling elkaar beter leren kennen door de deelname aan het programma; de cohesie is enorm versterkt. En wat ook prachtig is om te vermelden: dankzij het vissenbos dat we hebben laten aanleggen in de vaart is er een wilde bever gekomen. Vrij uniek in zo'n woonwijk.





#### **Aanleg vrij liggende fietspaden Duivenwal/Weverij (april 2023)**

Tijdens de ontwerpfasen van het voorlopig ontwerp is bij de bewoners informatie opgehaald. Verbeteringen zijn besproken en verwerkt in het definitieve ontwerp waarbij de parkeerproblematiek Weverij voor een gedeelte is opgelost.

#### **BOSS (bewegen, ontmoeten, sporten en spelen) in wijk De Pol (december 2023)**

Bij de herinrichting van wijk De Pol zijn 4 BOSS-locaties gecreëerd. Om invulling te geven aan de inrichting is bewoners en kinderen gevraagd hoe deze locaties eruit moeten komen te zien binnen de gestelde randvoorwaarden. Voorafgaand aan deze bewonersbijeenkomst kon men wensen en ideeën doorgeven. Tijdens de avond konden aanvullende wensen en ideeën kenbaar worden gemaakt.

#### **BOSS (bewegen, ontmoeten, sporten en spelen) in Dragonder Noord en Oost (geheel 2023)**

We willen op diverse plekken in de wijk speelplekken renoveren conform het vastgestelde BOSS-principe. We kijken breder als alleen spelen en hebben daarom ook aandacht voor vergroenen. Dit traject wordt gedaan met de hele wijk; we organiseerden daarom een drietal participatiemomenten, zowel fysiek als digitaal. Het eerste moment werd input verzameld uit de wijk. Het tweede moment werd een voorlopig ontwerp gepresenteerd waar bewoners op mochten reageren. Het derde moment werd het definitieve ontwerp gepresenteerd.

Dit proces is twee keer gedaan, in twee verschillende gedeeltes van de wijk Dragonder Noord. Ook hebben leerlingen van het Rembrandtcollege actief meegedacht over het ontwerp van de bovenwijkse BOSS-plek in het Dragonderpark. Ze hebben onder andere bewoners geïnterviewd en maquettes gemaakt. De school kon op deze wijze invulling geven aan een nieuw vak voor de ontwikkeling van de kinderen en voor de gemeenschap was het een unieke kans om jongeren actief te betrekken bij hun leefomgeving.



### **Nieuwe bomen en nieuw groen in Varenmos (februari–maart 2023)**

Bewoners van het Varenmos vroegen al enkele jaren om renovatie van het groen. In januari-februari van 2023 was het zover. Helaas waren de bestaande bomen niet geschikt voor deze straat en zouden de problemen alleen maar toenemen in de toekomst. Bewoners konden kiezen tussen volledige of gefaseerde kap van de bestaande bomen. Een ruime meerderheid koos voor kap in één keer en nieuwe aanplant van jonge bomen en groen. De Varenmos is klaar voor de toekomst.

### **Herinrichting wijk De Pol (maart 2023)**

Bewoners hebben in een voortraject de gelegenheid gekregen mee te denken over de inrichting van wijk De Pol, waar rioleringswerkzaamheden plaats gaan vinden en de weg opnieuw wordt ingericht. Tijdens diverse klankbordsessies is een ontwerp tot stand gekomen dat via de site is gepresenteerd. In maart konden bewoners middels een inloopavond aanvullende vragen stellen over het ontwerp.

### **Bewonersavond inrichting plein eilanden H, I en K (juni 2023)**

Tijdens een informatieve avond in het I-centrum was er eerst een korte presentatie over de wijk. Daarna maakten bewoners, onder leiding van de landschapsarchitect en medewerkers van de gemeente, ontwerpschetsen voor de inrichting van het plein.

### **Workshop Heuvelrugtuin-beplantingsplan – Project Heuvelrugtuinen (juni 2023)**

In 2023 hebben vrijwilligers van IVN Veenendaal – Rhenen samen met het project Heuvelrugtuinen hard gewerkt om een voorbeeldtuin te realiseren bij de Groenhof in Veenendaal. Op zaterdag 3 juni werd deze tuin feestelijk geopend door Wethouder Marco Verloop. Op deze dag konden bezoekers een workshop beplantingsplan volgen om zelf ook aan de slag te gaan in hun tuin. Vragen die beantwoord werden waren onder andere: Waar moet je op letten bij het ontwerp? Waar plaats je welke planten? Na afloop gingen deelnemers van de workshop naar huis met een Heuvelrug-tuinplan.

Wil je in het hele groeiseizoen bloeiende planten in je tuin? Die ook nog goed zijn voor de dieren en insecten van het Nationaal Park Utrechtse

Heuvelrug? Het kan allemaal door van je tuin een Heuvelrugtuin te maken. Neem een kijkje bij de voorbeeldtuin voor inspiratie en kijk op [www.jouwheuvelrugtuin.nl](http://www.jouwheuvelrugtuin.nl) voor de gratis e-learning. Doe je mee? Het project wordt in 2024 voortgezet.



### **Vergroenen en klimaatadaptief maken van parkeerpleintje in de Spaarne/Regge (Schepenbuurt) (januari–maart 2023)**

We willen een klimaatadaptief Veenendaal. Dat betekent: minder stenen en meer groen. Op veel plekken zijn stenen gewipt en groen teruggeplant. Een mooi voorbeeld hiervan is het pleintje aan de Spaarne/Regge. Samen met de buurt is een nieuw en groen ontwerp gemaakt voor het versteende pleintje. De parkeerplaatsen zijn uitgevoerd in een grasbetontegel waar gras en kruiden in kunnen groeien en waar het water beter in de bodem kan zakken. Dit zorgt voor minder hittestress en een kleinere kans op wateroverlast. Tussen de parkeervakken zijn comfortabele uitstapstroken aangelegd. Begin 2023 is de reconstructie afgerond.

### **Verplanten van bomen voor een klimaatadaptief Veenendaal (februari–maart 2023)**

Voor de reconstructie en de aanleg van een vrijliggend fietspad aan de Duivenwal kon een rij lindebomen van circa 25 jaar oud niet blijven staan. Voorheen zouden ze misschien gekapt zijn. Anno 2023 is besloten om de gezonde bomen te sparen en te verplanten, zodat de groene waarden behouden blijven in Veenendaal. De lindebomen hebben een nieuwe plek gekregen langs de Grote Beer en in Dragonder Noord. Van de bomen langs het fietspad in Petenbos-Oost kwamen veel meldingen binnen bij de gemeente. Bewoners ervoeren hinder van de steeds groter wordende bomen. Op enkele plekken waar de bomen te dicht op gevels van woningen staan zijn de gezonde bomen verplant naar een locatie in de buurt met meer ruimte (o.a. Linnaeuslaan en Veenmos), zodat de waarde van de bomen behouden bleef.

Alle bomen krijgen 5 jaar nazorg om ervoor te zorgen dat ze op hun nieuwe standplaats goed aanslaan. Zo kunnen ze bijdragen aan minder hittestress en meer biodiversiteit in onze stad.

Tijdens diverse inloop- en bewonersavonden zijn de bewoners aan de Waterman, Boslaan-Dennenlaan en Dijkstraat meegenomen in dit traject (januari–juni 2023).



### **Officiële opening van de nieuwe gemeentewerf aan de Transformatorstraat 1 (november 2023)**

In de zomer van 2023 is de gemeentelijke Wijkservice verhuisd naar een nieuwe locatie aan de Transformatorstraat. Het nieuwe gebouw is duurzaam en multifunctioneel en herbergt de gemeentewerf, IW4 en de oefenlocatie van de Brandweer. Om de ingebruikname feestelijk te markeren is een open dag georganiseerd voor geïnteresseerde bewoners en ondernemers. De opkomst was mooi; bezoekers konden het gebouw bewonderen, een kijkje nemen in de werkplaatsen van IW4 en het materieel van Wijkservice van dichtbij bekijken.



Trivium: van fabrieksterrein naar een aangename leefomgeving. Dankzij de inbreng van omwonenden en andere belanghebbenden ligt er een mooi plan voor 104 nieuwe duurzame woningen.

Spoorzone: langs het spoor Utrecht–Rhenen worden de komende jaren zo'n 3.500 woningen gebouwd. Tijdens een conferentie op 11 oktober dachten meer dan 100 deelnemers van 50 organisaties mee over wat dit betekent voor wonen, werken, voorzieningen, mobiliteit, energie, groen en water. Op basis van deze input ontwikkelden we een toekomstbeeld voor het gebied.

Brandweerkazerne en woningbouw: er zijn twee avonden georganiseerd. Tijdens de eerste avond waren zo'n 50 belangstellenden aanwezig. Aan de hand van de panelen werd uitleg gegeven over het plan en kon men vragen stellen. Ook kon men ideeën aandragen voor onder andere een nieuwe functie van de slangentoren. Tijdens de tweede avond waren er ongeveer 15 bezoekers.



Visie Tuinstraat: van distributiestraat naar groene woonstraat. In 2023 zijn er drie inspiratiesessies georganiseerd voor pandeigenaren, bewoners en andere belanghebbenden van de Tuinstraat. Met inspirerende voorbeelden zijn er ideeën voor de Tuinstraat besproken. In totaal hebben 58 bezoekers de inspiratiesessies bezocht. Ze hebben meegedacht over hoe de Tuinstraat omgevormd kan worden tot een gezellige, groene woonstraat.

Programma Energieneutraal Veenendaal - bewustwording: De duurzaamheidsmarkt wordt jaarlijks georganiseerd in november om inwoners te informeren over verduurzamen. Zo staan er kramen met informatie over zonnepanelen, isoleren, het vergroenen van tuinen, afkoppelen enz. Ook worden er lezingen gegeven, bijvoorbeeld over warmtepompen.



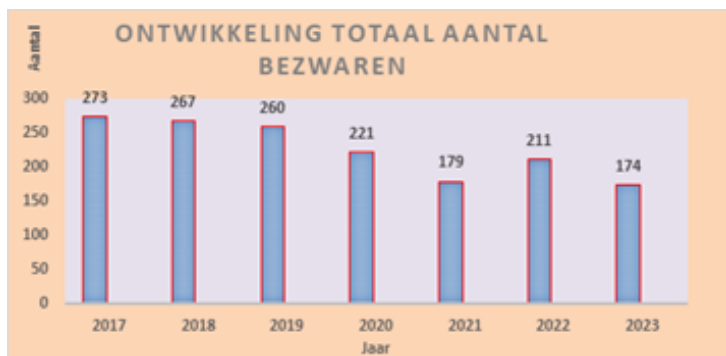
Programma Energieneutraal Veenendaal – buurtuitvoeringsplan Dragonder Oost startte begin 2022. Dit onderzoek duurt twee jaar. In deze periode worden diverse participatie-acties georganiseerd om samen met bewoners na te denken over het verduurzamen van woningen. Er is een meedenkgroep ingericht die meerdere malen bijeen kwam en tot eind 2023 stond het informatiecentrum in de buurt. Voor de bewoners een plek waar zij elke woensdag met hun vragen terecht konden én waar kleine evenementen werden georganiseerd.

Programma Energieneutraal Veenendaal – buurtuitvoeringsplan bedrijventerrein Faktorij De Vendel: In 2022 en 2023 hebben we ook op bedrijventerrein Faktorij De Vendel onderzocht hoe men hier aardgasvrij kan worden. In het participatietraject zijn diverse acties uitgezet. Zo zijn er lunchbijeenkomsten georganiseerd, er is een meedenkgroep opgezet die meerdere malen bijeenkwam, er is een bouwboard geplaatst met de logo's van de bedrijven die deelnemen aan de gratis verstrekte energieadviezen enz.

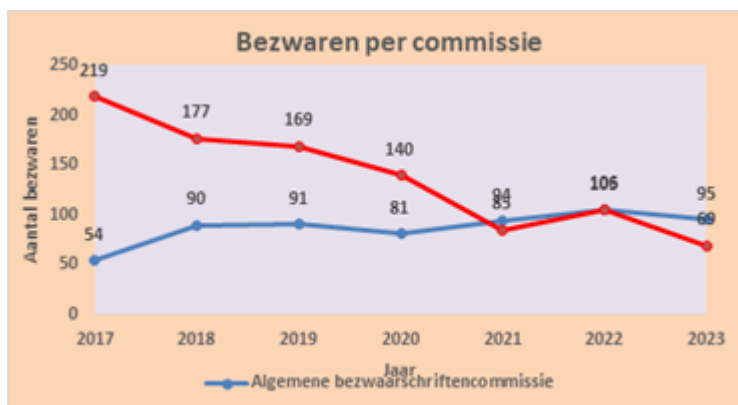
### **Bezwaren, klachten en Wob-verzoeken 2023**

#### **Bezwaren (stand begin januari 2024)**

Tegen een besluit van de gemeente kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt. De bezwaren worden voorgelegd aan een onafhankelijke adviescommissie die de bezwaren beoordeelt. Veenendaal kent 2 van deze adviescommissies, namelijk de bezwaarschriftencommissie sociale zekerheid en de algemene bezwaarschriftencommissie.

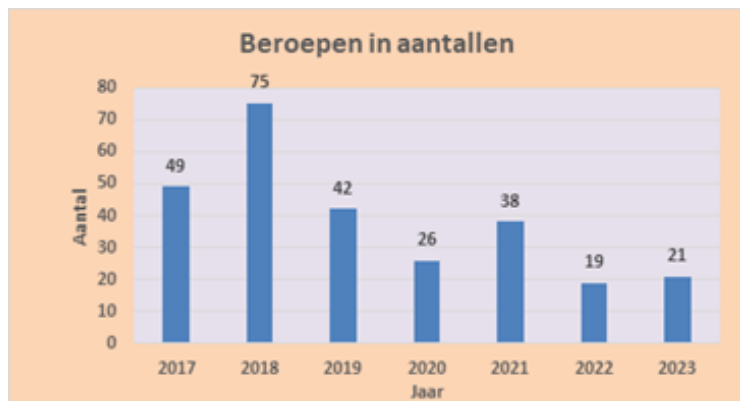


2023 kende een dalend aantal bezwaren. Dit geldt voor beide commissies. De daling was het sterkst aan de kant van de bezwaarschriftencommissie sociale zekerheid.



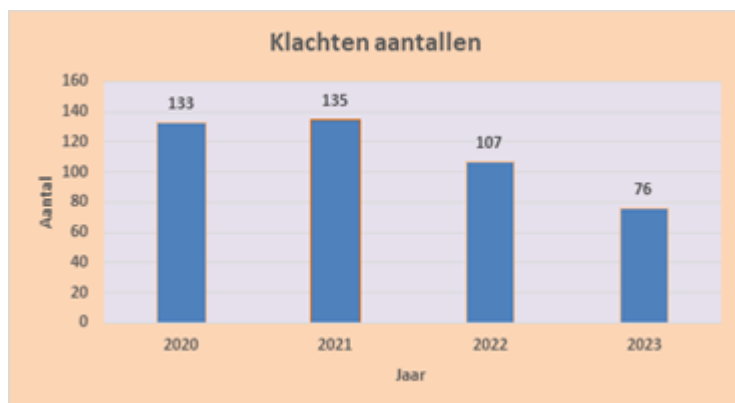
### Beroepen

Na de bezwaarfase kan men in beroep 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 (dat is inclusief de voorlopige voorzieningen en hoger beroepen) is vorig jaar gestegen. Deze stijging zit vooral aan de kant van de algemene bezwaren.

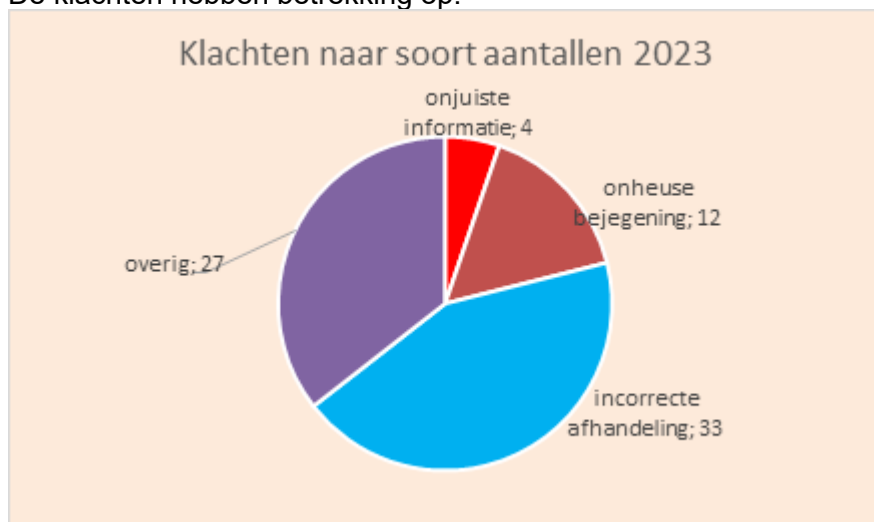


### Klachten 2023

De kwaliteit van het functioneren van onze organisatie staat bij ons hoog in het vaandel. We zijn betrokken en trots op ons werk maar dat neemt niet weg dat het toch kan gebeuren dat iemand ontevreden is over onze manier van handelen. In dat geval kan men een klacht indienen. Het aantal klachten is sterk gedaald in 2023.



De klachten hebben betrekking op:



#### **Wet open overheid (Woo)**

In mei 2023 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden, de opvolger van de de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Er is een impactanalyse uitgevoerd en er is een Woo-contactfunctionaris aangesteld. Het aantal (passieve) informatieverzoeken is licht gestegen. De beantwoordingstermijn bij de Woo is korter dan bij de Wob. Daarnaast zullen onder de Woo de komende jaren gefaseerd een aantal informatiecategorieën actief geopenbaard moeten gaan worden.



De uitvoering van deze wet zal de komende jaren ook de nodige inspanning blijven vragen van de organisatie. Het zal per informatiecategorie verschillen. Sommige zaken openbaren we nu ook al maar andere zijn nieuw. 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 andere lopende trajecten zoals het Programma informatiesamenleving.

