

# Inwonerjaarverslag 2008

## “Mannen, houden zo...”

Gemeente  **Waalwijk**

Sinds Nederland brandweerkorpsen, gemeenten en een gemeentewet kent, is de burgemeester hoofd van de brandweer. Gelukkig betekent dit niet dat hij in geval van een brand zelf meeblust, want dan ontstaan pas echte rampen. Het betekent wél dat hij, veelal op de achtergrond, grote invloed heeft op de plaatselijke brandweer. In zekere zin zou je de burgemeester kunnen zien als een soort beschermheer van de vrijwillige brandweer. Overigens doe je deze vrijwilligers gezien de manier waarop ze functioneren, meer recht door ze parttime professionals te noemen.

### Brandweer hoog in het vaandel

Sinds ik in 2000 burgemeester werd, heb ik iets speciaals met de brandweer. Misschien heeft het met vroeger te maken. Als zoon van een vrijwillig brandweerman heb ik nogal eens her en der in Waalwijk rondgehold, op zoek naar de precieze plek waar brand was. Ik heb zodoende nogal wat branden gezien.

Nu zie ik - als burgemeester - de brandweer opnieuw aan het werk. Ergens langs de snelweg snijden zij twee zwaargewonde slachtoffers uit een autowrak. Brandweervrijwilligers zijn bezig met één van de zwaarste taken die je je kunt voorstellen. Dan weet je zeker waarom de brandweer hoog in je vaandel móet staan.

### Regionalisering

Sinds een jaar of vijf wordt overal in het land gesproken over de regionalisering van de brandweer. Die discussie maak ik vanaf het begin van heel nabij mee, eerst in Noord-Limburg en nu in Midden- en West-Brabant. De plaatselijke brandweer verdwijnt en er komt een regionale brandweer voor terug. Ze opereren vanuit dezelfde kazernes, maar ze worden anders aangestuurd.

Lange tijd heb ik geknokt om de eigen Waalwijkse brandweer zelfstandig te houden. Het gaat toch goed zo! Enthousiaste vrijwilligers. Goed materieel. Mooie kazernes en waar dat niet zo is, zoals in Waspik, pakken we dat aan. Eigenlijk ben je het vanuit de ethiek van je beroep verplicht om voor de ‘eigen’ brandweer op te komen. ‘Mooie burgemeester die ‘zijn’ brandweer zomaar weggeeft.’

En toch namen de burgemeesters in Midden- en West-Brabant op 18 december 2008 het unanieme besluit om te gaan regionaliseren.

### Voordelen

Daar is een drietal redenen voor. Wanneer iets goed gaat, biedt dit geen garanties voor de toekomst. Aan het - in de toekomst - op niveau houden van de Nederlandse brandweerkorpsen kleven grote risico's. Ook speelt mee dat de manier waarop we in dit gebied regionaliseren goed is. We maken één regio met tien verschillende clusters. Het cluster Waalwijk/Dongen/Loon op Zand blijft tamelijk dicht bij huis. Tenslotte speelt mee dat de verschillen die soms tussen korpsen bestaan, funest kunnen zijn. Twee verschillend geoefende korpsen samen bij een grotere brand levert een onnodig veiligheidsrisico.

Omdat ook de gemeenteraad heeft ingestemd met het besluit om de brandweer te regionaliseren, gaan we met ingang van volgend jaar verder in de nieuwe situatie. Maar wel met behoud van de eigen cultuur en inzet van drie geweldige korpsen in Sprang-Capelle, Waalwijk en Waspik. *Mannen, houden zo!*

*Nol Kleijngeld,  
burgemeester*

Jaarlijks verschijnt het Inwonerjaarverslag waarin staat wat er in de gemeente Waalwijk het afgelopen jaar is gepresteerd op het terrein van dienstverlening en participatie. Zo ook dit jaar. In deze uitgave over 2008 leest u ook uitgebreid over ontwikkelingen op het terrein van openbare orde en veiligheid, zaken waar burgemeester Kleijngeld verantwoordelijk voor is.



# Waar is er brand?

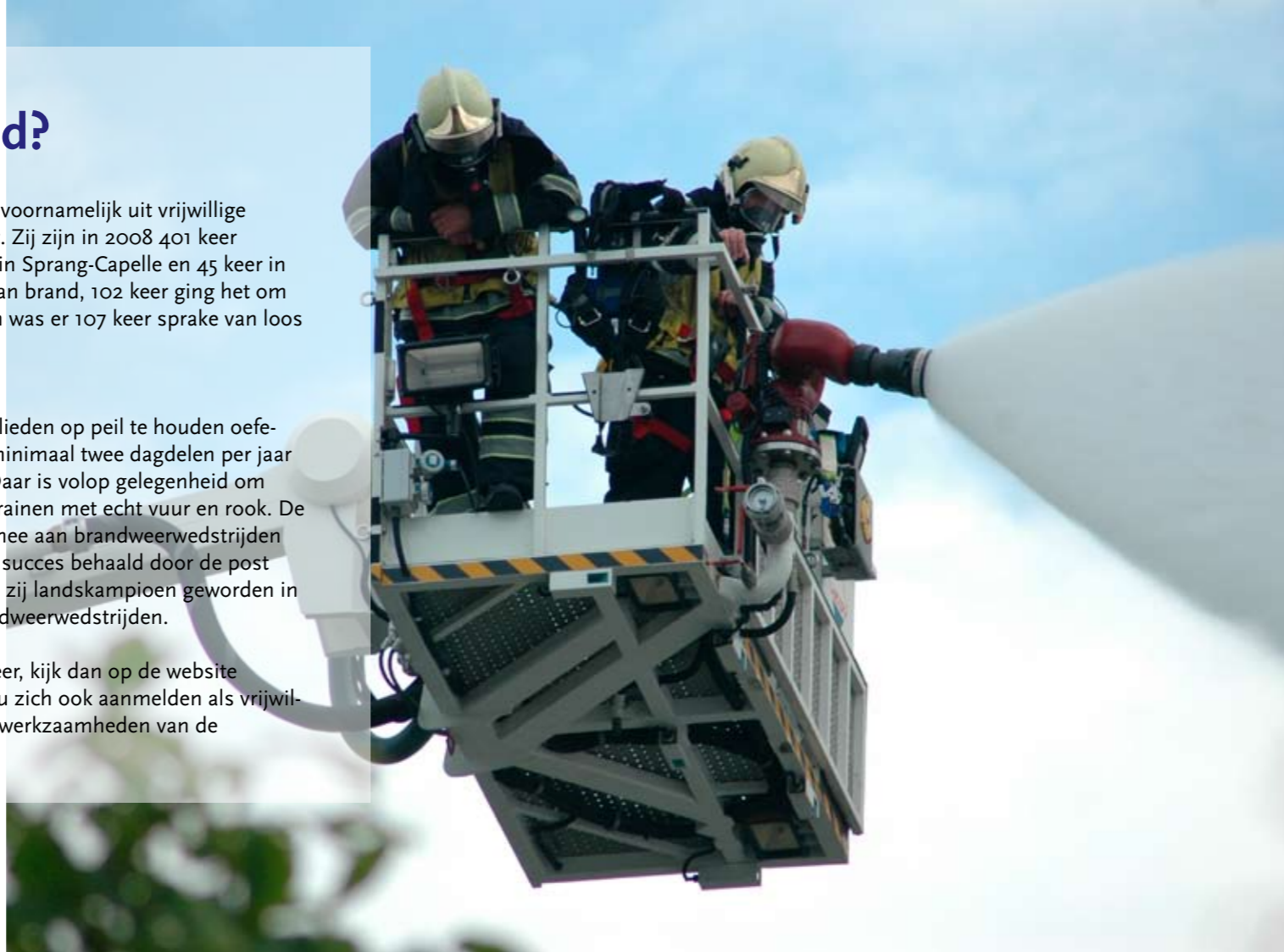
## 401 keer uitgerukt

Waalwijk heeft een brandweerkorps dat voornamelijk uit vrijwillige brandweermannen en -vrouwen bestaat. Zij zijn in 2008 401 keer uitgerukt: 284 keer in Waalwijk, 72 keer in Sprang-Capelle en 45 keer in Waspik. In 192 gevallen was er sprake van brand, 102 keer ging het om een vraag om hulp en ondersteuning en was er 107 keer sprake van loos alarm.

## Oefening baart kunst!

Om de vaardigheden van de brandweerlieden op peil te houden oefenen zij elke week. Bovendien wordt er minimaal twee dagdelen per jaar getraind bij een extern oefencentrum. Daar is volop gelegenheid om onder realistische omstandigheden te trainen met echt vuur en rook. De brandweer in Waalwijk doet ook actief mee aan brandweeredstrijden in diverse klassen. In 2008 is een groot succes behaald door de post Sprang-Capelle. Voor de vierde keer zijn zij landskampioen geworden in de hoofdklasse van deze categorie brandweeredstrijden.

Wilt u meer informatie over de brandweer, kijk dan op de website [www.waalwijk.nl/brandweer](http://www.waalwijk.nl/brandweer). Daar kunt u zich ook aanmelden als vrijwillige brandweer en vindt u foto's van de werkzaamheden van de brandweer Waalwijk.



# Camera's leveren positieve bijdrage aan veiligheidsgevoel

De gemeente wil haar inwoners graag een goed woon- en leefkwaliteit bieden. Handhaving van de openbare orde en veiligheid draagt daaraan bij. Vandalisme en overlast vormen in de ogen van de inwoners een belangrijke inbreuk op de woon- en leefkwaliteit. Soms valt het met die overlast mee en claimen jongeren een deel van de openbare ruimte, waar ze recht op hebben. In andere gevallen is echt sprake van ontoelaatbaar gedrag. Om dit te bestrijden is het sinds kort mogelijk om cameratoezicht in te stellen.

Nadat geen enkele maatregel de hardnekkige overlast door (hang)jongeren op de parkeerplaats aan de Professor Piersonstraat en in het Willaertpark terug bleek te kunnen dringen, besloot burgemeester Kleijngeld medio 2008 te willen onderzoeken of de inzet van cameratoezicht er een einde aan kon maken. De cameraproef duurde van 8 augustus tot 19 oktober. Bij de evaluatie bleek dat de bewoners zich sinds de plaatsing van de camera's inderdaad veiliger voelden. Ook toen de camera's er niet meer hingen, bleef dit gevoel hangen; er is daadwerkelijk meer rust in de avonden en weekenden en de overlast is afgenomen. Voor de bewoners is daarmee de proef gevoelsmatig goed verlopen. In fysieke zin was het cameratoezicht echter minder succesvol. Er

zijn geen zaken vastgesteld die hebben geleid tot aanhoudingen of herkenbare beelden van daders. Daarnaast was de lichtkwaliteit in de avond niet goed en belemmerde de beplanting het zicht. Overigens is cameratoezicht ook een tamelijk duur instrument. Kortom – en voor zover je dat na één proef met zekerheid kunt zeggen: cameratoezicht beïnvloedt het veiligheidsgevoel in positieve zin. Als het echter gaat om overlast, zal deze zich echter (deels) verplaatsen naar andere locaties. Daarmee is cameratoezicht geen oplossing voor de vermindering van overlast en vandalisme in de gehele gemeente Waalwijk. Binnenkort wordt het cameratoezicht geëvalueerd. Hoe cameratoezicht in Waalwijk wordt vervolgd is aan de politiek.



**DENK VOORUIT**  
[WWW.CRISIS.NL](http://WWW.CRISIS.NL)

# Een ramp valt niet te plannen!

*Maar u kunt zich er wel op voorbereiden.*

Als zich in Nederland een ramp voordoet, dan is de kans groot dat het om een (griep)pandemie, een terroristische aanslag of een grootschalige overstroming gaat. Om alle onderdelen van bedreigingen voor de samenleving in geval van crisis te kunnen aanpakken is er een rampenplan opgesteld. Hierin staat beschreven welke rol hulpverleningsdiensten als politie, brandweer, de geneeskundige hulpverlening (GHOR) en de gemeente Waalwijk in zo'n geval op zich nemen. U kunt dit plan op [www.waalwijk.nl](http://www.waalwijk.nl) downloaden.

In 2009 gaan we het rampenplan naar de nieuwste inzichten herzien. Maar het blijft niet bij plannen maken. Juist oefening baart kunst. Daarom hebben waterschappen, gemeenten, brandweer, politie, GHOR en defensie uit de regio begin november 2008 meegedaan aan

de nationale oefening 'Waterproof' en nagebootst wat het betekent wanneer alle inwoners van de gemeente Waalwijk geëvacueerd moeten worden als gevolg van een dijkdoorbraak langs de Maas, de Waal en de Bergsche Maas. Wanneer u vindt dat het nodig is, kunt u zich op zo'n mogelijke watercrisis voorbereiden. Door de folder 'Waterproof' op te vragen bij onze gemeente en te lezen wat u moet doen als het onverhoopt toch gebeurt. Surf u daarnaast ook eens naar de sites [www.denkvooruit.nl](http://www.denkvooruit.nl) en [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl). Hierop vindt u nuttige informatie over wat u kan overkomen tijdens een ramp, hoe u dan moet handelen en hoe u zich desgewenst hier nu al op kunt voorbereiden. Een ramp is niet te plannen, maar u kunt zich er wel op voorbereiden en de persoonlijke schade zoveel mogelijk beperken.



# Bedankt voor uw medewerking in 2008

*Geef ook in 2009 uw mening aan de raad!*



Met veel enthousiasme heeft u in 2008 uw mening gegeven aan de raad. Zo is de pleinbijeenkomst op 10 januari over de toekomstige inrichting van het Hoefsvengebied, sportpark Olympia en bedrijventerrein Eerste Zeine druk bezocht. Samen met de raadsleden heeft u in werkgroepen gediscussieerd over de vraag hoe de gemeente deze gebieden kan ontwikkelen en inrichten. Deze avond heeft veel bruikbare resultaten opgeleverd. Deze resultaten zijn uiteindelijk vertaald in een visie, die de raad op 8 mei 2008 heeft vastgesteld. Het college werkt de visie op dit moment uit in concrete plannen.

Ook zijn begin 2008 ongeveer 120 inwoners en vertegenwoordigers van culturele instellingen bijeengewoest in de voormalige Mariakerk in Besoyen.

In een 'Lagerhuisdebat' werd aan de aanwezigen de vraag gesteld of Waalwijk een cultuurstad is of zou moeten zijn. De uitkomst is dat in de Waalwijkse samenleving voldoende culturele potentie aanwezig is om cultuur dichterbij de mens te brengen. Er ligt nu een uitdaging om samen met u daar verder invulling aan te geven.

De raad zal ook in 2009 over belangrijke onderwerpen uw mening vragen. Zo hebt u op 12 maart jl. in een pleinbijeenkomst gediscussieerd over het

onderwerp gezondheid en de rol van de gemeente daarin. Een ander onderwerp, waarbij u betrokken wordt, is integratiebeleid. Raadsleden gaan op stap om met inwoners te praten over het integratievraagstuk. Op 1 oktober a.s. kunt u over de uitkomst van deze gesprekken uw mening geven tijdens een pleinbijeenkomst.

Ik roep u van harte op ook dit jaar weer mee te doen. Uw mening is van grote waarde voor de raad.

## Enkele gegevens van de raad in 2008:

Aantal pleinbijeenkomsten	5
Aantal clustervergaderingen	25
Aantal activiteitenavonden	6
Aantal raadsvergaderingen	15

# Digitaal loket is altijd open

Een verhuizing doorgeven, een klein evenement melden of aanmelden voor een workshop, u doet het steeds vaker via het digitaal loket. Logisch, want het loket op [www.waalwijk.nl](http://www.waalwijk.nl) is altijd open. Kwestie van inloggen en u kunt beginnen. Zelfs als dat 's nachts is. In 2008 ontvingen we via het digitaal loket zo'n 1.600 meldingen en circa 1.200 aanvragen. Dat is zo'n 1.000 meer dan in 2007.

De cijfers in de tabel laten zien welke digitale producten bij u in 2008 favoriet geweest zijn: verhuizing binnen Waalwijk, aanvragen voor afschriften voor de burgerlijke stand en uittreksels uit de GBA (Gemeentelijke Basis Administratie). Na deze top drie volgen verhuizingen naar Waalwijk vanuit een andere gemeente en melden van een klein evenement. Alles samen goed voor bijna 800 digitale aanvragen. Een mooie score, maar het mag vele malen meer zijn. Blijf ons vooral digitaal bezoeken en ervaar hoe u steeds meer producten en diensten vanuit huis kunt afnemen!



Bespaar uzelf de gang naar het gemeentehuis. En regel uw zaken via het digitaal loket op [www.waalwijk.nl](http://www.waalwijk.nl). Via Mijn Waalwijk kunt u daar de status van uw aanvraag volgen.

ONDERWERP	AANTAL AANVRAGEN
Binnengemeentelijke verhuizing	200
Afschrift burgerlijke stand	170
Uittreksels GBA	163
Verhuizingen naar Waalwijk vanuit een andere gemeente	145
Organiseren van een klein evenement	117
Bezwaar op WOZ beschikking	81
Automatische incasso	56
Aanmelden hond	53
Aanvraag kapvergunning	40
Aanmelden startersproject CPO	36
Bouwstatus doorgeven	20
Workshop effectief vergaderen	19
Aanmelden zwemles	18
Parkeervergunning/-onthefing aanvraag	10
Verhuizen naar het buitenland	10
Kopie aanslag gemeentelijke belastingen	9
Subsidie klein evenement	6
Geheimhouding persoonsgegevens	6
Verklaring geschiktheid	3
Bestemmingsplan	1
Inschrijfformulier MADD	1
Instructieformulier verantwoord alcoholgebruik	1

## Minder regels, meer service

Of u nu een inwoner bent, een bedrijf of instelling runt, er komt een moment dat u met de gemeente te maken krijgt. Dan is het fijn als de regels helder zijn en de afhandeling snel gaat. Waalwijk wil zo'n gemeente zijn. Daarom zijn we in 2008 gestart met het project 'Minder regels, meer service.'

Met dit project wil de gemeente Waalwijk de administratieve lasten voor burgers en bedrijven in de toekomst sterk verminderen. Hiervoor moeten we eerst weten wat het nu aan tijd en geld kost om de producten te verkrijgen. In 2008 is geïnventariseerd wie de producten verleent, hoeveel we er van verlenen, hoe u ze moet aanvragen en welke administratieve lasten dit met zich meebrengt.

We onderzoeken allereerst 35 producten voor bedrijven en instellingen en 15 voor inwoners van de gemeente Waalwijk. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een terras- of sloopvergunning, de aangifte van de hondenbelasting of het aanvragen van een Wmo-voorziening. Is alles in kaart gebracht en helder waar we de regels kunnen verminderen, dan zetten we stap twee en gaan we het verkrijgen van het betreffende product ook echt vereenvoudigen. In 2008 zijn de eerste producten in kaart gebracht. In 2009 moet u de eerste 25 producten makkelijker en sneller in bezit kunnen krijgen. Overigens is het inmiddels al zo geregeld dat het aanvragen van een kapvergunning of een evenementenvergunning al niet meer altijd nodig is.



## Één telefoonnummer voor al uw vragen en meldingen

De gemeente Waalwijk werkt hard aan het verbeteren van haar dienstverlening richting burgers en bedrijven. Een gegarandeerde telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren hoort daarbij. Daarom heeft de gemeente Waalwijk sinds 2 juni 2008 een eigen callcenter. Met één centraal nummer voor al uw vragen en meldingen: 0416-683 456.

De medewerkers van het call center zitten van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur achter de telefoon om de inkomende telefoontjes af te handelen. Speciale trainingen zorgen er voor dat zij ieder type beller en elke soort vraag op de juiste manier benaderen.

In 2015 moet het gemeentelijk callcenter 80% van het inkomend telefoonverkeer afhandelen. Om dit mogelijk te maken is in 2008 gezocht naar een digitaal informatiesysteem, waarmee de medewerkers snel een goed antwoord op de meest uiteenlopende vragen kunnen vinden. Tot het systeem er is en alles



goed werkt, zal de callcenter medewerker u na het helder krijgen van uw vraag in veel gevallen doorverbinden naar de juiste afdeling.

Voor de medewerkers van de gemeente betekent de komst van het callcenter minder telefoontjes. De telefoontjes die wel binnen komen zijn gericht van aard, waardoor er meer tijd overblijft om uw vraag naar behoren te beantwoorden. Is een medewerker niet bereikbaar,

dan ontvangt deze een telefoonnotitie met een terugbelopdracht. Omdat ook onze gastvrouwen achter de balie geen externe telefoontjes meer aannemen kunnen zij zich voor 100% kwijten van hun taak als gastvrouw in de centrale hal van het gemeentehuis. En kunt u als bezoeker zonder tussenkomst van telefoontjes uw verhaal bij de gastvrouw kwijt.

## Ruimere openingstijden, prettiger contact publieksbalies

Sinds 1 januari 2008 hanteren we de slogan 'Waalwijk werkt aan duidelijke afspraken'. Het op elkaar afstemmen van de openingstijden van de diverse gemeentelijke balies hoort daarbij. Net als het introduceren van een klantgeleidingssysteem.

Sinds 1 juni kunt u voor iedere vraag op het gebied van bouwen, wonen of de leefomgeving bij één balie terecht. Kort daarna hebben we de openingstijden van de diverse gemeentebalies op elkaar afgestemd. Als mooi gevolg hiervan zijn de openingstijden van het zorgloket van de afdeling Publiekszaken uitgebreid en is het voor iedereen helder wanneer je waar terechtkunt.

Wat nu, maar zeker straks in het nieuwe stadhuis, van pas komt is het in oktober 2008 geïntroduceerde klantgeleidings-

systeem. Hiervoor staat in de ontvangsthal van het gemeentehuis in Waalwijk een zuil waarop u direct bij binnenkomst aangeeft voor welk product u komt.

Het scherm op de zuil vertelt wat u er voor nodig heeft. Mist u zaken, dan keert u met een handig printje huiswaarts om het alsnog te regelen. Heeft u een afspraak met de publieksbalie? Ook dan meldt u zich via de informatiezuil. De techniek zorgt er vervolgens voor dat de juiste medewerker u op het afgesproken tijdstip te woord staat.



Of zit, want onze baliemedewerkers hebben sinds 2008 hun werkplek aan de balie. Dat is prettig voor onze mensen en rustig, maar vooral een stuk persoonlijker, voor onze bezoekers. En dat komt het maken van duidelijke afspraken zeker ten goede!

P.S. Moeite met de informatiezuil? Onze gastvrouwen helpen u graag op weg!

# Inwonersparticipatie brengt buurten in beweging



In het inwonersjaarverslag hoort het onderwerp burgerparticipatie. Hoe betrekt de gemeente haar inwoners bij de planvorming zodat de kwaliteit van de plannen verbetert en er hopelijk meer draagvlak is voor de uiteindelijke beslissing. Nu doen wij dat volop, maar 'dé burger' bestaat niet. U bent klant, belangenbehartiger, wijkbewoner... Daarom spreken wij liever over inwonersparticipatie. En dat betekent in Waalwijk niet alleen dat u volop meedenkt over de toekomst van deze gemeente, maar vooral dat u in beweging komt. Dat u de handen uit de mouwen steekt en naar vermogen uw steentje bijdraagt aan een prettige samenleving. Uw samenleving.

De gemeente Waalwijk heeft in de loop der jaren diverse manieren bedacht om inwoners in beweging te brengen. Een mooi voorbeeld zijn de wijk- en dorpsontwikkelingsplannen, waarmee we in 2005 zijn begonnen. Vanuit de wetenschap dat u als geen ander weet wat uw wijk of dorp nodig heeft, hebben wij

aan u gevraagd om de vorm en inhoud van de WOP's te bepalen. U heeft dat gedaan door onder meer gezellige en creatieve bijeenkomsten te organiseren om zo uw medebewoners ter plekke te verleiden mee te denken over de toekomst van de wijk. Dit lukte heel goed: in 2007 en 2008 telden we bijna 3.000 bezoekers bij bewonersmarkten die we samen voor drie WOP's organiseerden. Eind november 2008 konden we de uitvoeringsplannen voor de WOP's presenteren. Nu nog zorgen dat u weer in zo groten getale mee doet. Anders blijft het bij plannenmakerij. Ondertussen brachten we sinds de start in 2006 al meer dan 40 inwonerteams in beweging om het openbaar groen in hun wijk of straat te onderhouden met het project 'adoptiegroen'. In 2009 hopen we er vijf teams aan toe te voegen. Een voorzichtige doelstelling inderdaad, maar we laten ons graag door uw initiatieven verrassen! Dat gebeurde namelijk ook met het project Mogelijk Makers. Het in 2007 gestelde doel om jaarlijks 110

ideeën uit te voeren van inwoners om wat te organiseren voor de wijk (en zo de samenhang te verbeteren) is al in 2008 gehaald. Voor 2009 willen we weer net zoveel Mogelijk Makers belonen. We verheugen ons nu al op uw plannen. Meedoen aan leuke dingen is eenvoudig, maar wat doet u aan dingen die u storen? Zoals hinderlijk geparkeerde auto's in wijken of bij scholen? U kaartte dit probleem bij ons aan en wij bedachten de gele kaart, die ieder comité, school of buurtpreventieteam zelf onder de ruitenwissers van zo'n auto kan plaatsen. Sinds de start ervan, medio november 2008, hebben al 33 comités, scholen en buurtpreventieteams een pakketje gele kaarten opgehaald. Zo doen wij als gemeente zelf wat wij aan u vragen: we denken met u mee hoe we de samenleving waarin u met z'n allen leeft kunnen verbeteren en voeren het uit. Dit bevalt ons goed. Dit blijven we doen. Samen met u!

# Inwoners in het zonnetje

De gemeente Waalwijk staat elk jaar stil bij jubilerende bruidsparen. Zij ontvangen een felicitatie van het gemeentebestuur. De gouden bruidsparen ontvangen een uitnodiging voor een feestelijke bijeenkomst in Sporthal De Slagen.

Briljanten bruidsparen (65 jaar)	3	(4 in 2007)
Diamanten bruidsparen (60 jaar)	19	(15 in 2007)
Gouden bruidsparen (50 jaar)	90	(110 in 2007)
100 + jarigen	2	(4 in 2007)



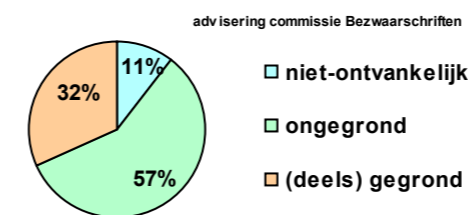
Verder worden in onze gemeente regelmatig mensen in het zonnetje gezet vanwege hun inspanningen voor de gemeenschap. Op 27 april 2008 vond de traditionele Lintjesregen plaats. In 2008 ontvingen die dag evenveel mannen als vrouwen een Koninklijke Onderscheiding. In 2007 was de verdeling mannen/vrouwen nog 70/30%. In 2008 zijn de volgende onderscheidingen uitgereikt:

Koninklijke Onderscheidingen	23	(24 in 2007)
Koninklijke Erepenning	1	(geen in 2007)
Gemeentelijk Ereteken	4	(15 in 2007)
Gemeentelijke Erepenning	-	(1 in 2007)

# Bericht van commissie Bezwaarschriften

In 2008 zijn 119 bezwaarschriften ontvangen waarover de commissie Bezwaarschriften diende te adviseren. Daarvan waren er 113 gericht aan het college, één aan de burgemeester en vijf aan de raad. Deze aantallen zijn nagenoeg hetzelfde als in 2007.

Er zijn 44 bezwaarschriften ingetrokken. De commissie heeft 76 adviezen uitgebracht, waarvan 30 met betrekking tot al in 2007 ontvangen bezwaarschriften. De bestuursorganen van de gemeente hebben in 67 gevallen een beslissing op bezwaar genomen, waarbij zij drie keer zijn afgeweken van het commissieadvies. Op negen bezwaarschriften moest aan het eind van het jaar door het gemeentebestuur nog een besluit genomen worden. De commissie had aan het eind van het jaar 29 zaken in behandeling, waardoor de werkvoorraad ten opzichte van 1 januari 2008 nagenoeg gelijk is gebleven.

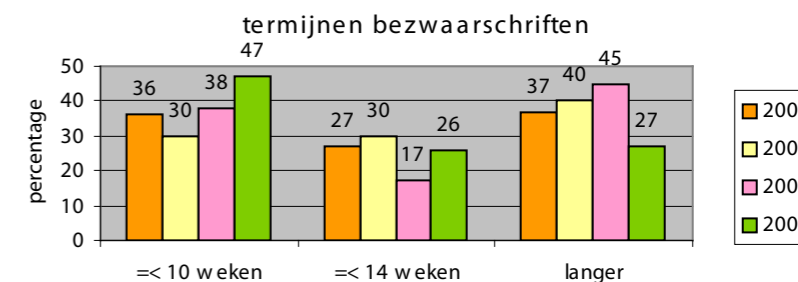


## Premediation

Vanaf 1 april 2008 wordt door het secretariaat van de commissie premediation toegepast bij alle ontvangen bezwaarschriften, tenzij op voorhand wordt ingeschat dat premediation niet zinvol is. Premediation betekent dat contact wordt opgenomen met de bezwaarmaker om te onderzoeken of het mogelijk is het bezwaarschrift anders dan via de formele procedure af te wikkelen, tot tevredenheid van alle betrokkenen. Vanaf 1 april zijn 56 procedures afgehandeld. In 17 gevallen is afgezien van premediation, bij 19 zaken volgde na premediation alsnog een formele procedure. Het informele contact met de bezwaarmakers leidde in 20 gevallen tot intrekking van het bezwaarschrift. Daarnaast zijn nog 24 bezwaarschriften ingetrokken. Dit zijn vooral gevallen

waarbij het bezwaarschrift ten onrechte aan de gemeente Waalwijk was gericht; de bezwaarmaker - vaak nadat slechts pro forma bezwaar gemaakt was - uit eigen beweging tot de conclusie kwam dat het bezwaar geen zin had; tijdens de formele procedure alsnog een andere vorm van bemiddeling plaatsvond (overleg met vakafdeling en/of bestuursorgaan, eventueel gevolgd door toezeggingen).

In 2008 is 73% van de bezwaarprocedures afgewikkeld binnen de daarvoor in de wet gegeven termijnen. Er is sprake van een substantiële verbetering op dit punt, want in 2007 bedroeg het percentage tijdig afgehandelde zaken nog 55%.



## Gegevens Post 2008

	Ingekomen	Uitgaand	Totaal
Januari	971	996	1967
Februari	937	973	1910
Maart	821	936	1757
April	994	1479	2473
Mei	1061	908	1969
Juni	1435	1150	2585
Juli	1117	1146	2263
Augustus	801	1309	2110
September	1371	1541	2912
Oktober	1239	1249	2488
November	1018	1437	2455
December	1118	1379	2497
Totaal	12883	14503	27386

# Post van de gemeente Waalwijk

Binnen de gemeente zijn afspraken gemaakt over de beantwoording van brieven. Zoals u in de tabel ziet, ontvangt en verstuurt de gemeente heel wat post per dag. Als u een brief naar de gemeente schrijft, ontvangt u al na één werkdag een ontvangstbevestiging. Hierin staat bij welke afdeling uw brief in behandeling is en wie u kunt benaderen wanneer u vragen heeft. Sommige brieven kunnen snel afgehandeld worden maar meestal moet er het een en ander worden uitgezocht voordat de briefschrijver een antwoord ontvangt. De gemeente investeert op verschillende terreinen om de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten. Zo'n terrein is ook de efficiënte en klantvriendelijke beantwoording van brieven.



### Jongensnamen 2007 Jongensnamen 2008

1. Daan	1. Bram
2. Timo	2. Cas
3. Lars	3. Finn

### Meisjesnamen 2007 Meisjesnamen 2008

1. Lieke	1. Britt
2. Lisa	2. Emma
3. Luna	3. Lieke

Door de Sociale Verzekeringsbank wordt jaarlijks een namen top 10 samengesteld van de meest populaire namen van pasgeborenen. Hier vindt u de Waalwijkse top 3 met jongens- en meisjesnamen.

## Gemeente zet bemiddeling in bij klachten

Inwoners kunnen bij de gemeente een klacht indienen over de manier waarop men is behandeld. In 2008 zijn er 21 klachten ingediend. De 21 klachten die in 2008 zijn ingediend gaan in op:

- Behandelingsduur bezwaarschrift Wmo
- Behandelingsduur aanvraag reguliere bouwvergunning en kwaliteit welstandsadvies
- Geautomatiseerd systeem versturen ontvangstbevestigingen
- Verkeerssituatie milieustraat
- Tegenstrijdige informatieverstrekking en late beantwoording brief
- Onvolledige informatieverstrekking (2x) en ongelijke behandeling van vergunningaanvragen
- Niet reageren op verzoeken om handhaving
- Terugbetaling te veel betaalde gemeentelijke belasting
- Verwijderen brievenbus TNT post
- Storingsmelding reinigingsdienst

- Uitblijven beslissing op bezwaar gemeentelijke belastingen
- Foto rijbewijs
- Geluidsoverlast knalapparaat
- Niet beantwoorden brief (2x)
- Grafreservering
- Vergoeding proceskosten en ontbreken tussentijdse berichtgeving
- Trouwzaalreservering
- Aanmerking als hoofdbewoner gemeentelijke belastingen
- Verzoek tot horen bezwaar WOZ

#### Alle klachten afgehandeld

Alle in 2008 ingediende klachten zijn afgehandeld. Ten aanzien van vijf klachten is de klager in het gelijk gesteld. Bij drie klachten is de klager deels in het gelijk gesteld. Deze (deels) gegrond verklaarde klachten hebben voornamelijk betrekking op gebrekkige informatieverstrekking en het niet of te laat reageren op verzoeken van inwoners. In zeven gevallen is de klager in het ongelijk ge-

steld. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen omdat zij niet voldeden aan de formele eisen.

Medio 2008 is begonnen met het toepassen van premediation in de klachtenprocedure. Dit betekent dat direct na ontvangst van de klacht telefonisch contact met de klager wordt opgenomen. De klager kan dan extra informatie geven over de door hem ingediende klacht. Hij kan bijvoorbeeld aangeven hoe hij de klacht het liefst opgelost ziet. Aan de hand daarvan wordt gekeken of een praktische oplossing mogelijk is om aan de wensen van klager tegemoet te komen. Ten gevolge hiervan zijn in 2008 vier klachten ingetrokken. Van de 21 klachten die zijn afgehandeld, zijn er 16 binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. De afhandeling van 5 klachten duurde langer dan 10 weken.

#### Colofon

Redactie en vormgeving:

Bureau Communicatie  
gemeente Waalwijk  
Gemeente Waalwijk

Foto:

Druk:

VandenBoogaard  
Print & Mediamanagement

Oplage:

20.000 exemplaren

Informatie:

W: [www.waalwijk.nl](http://www.waalwijk.nl)

E: [info@waalwijk.nl](mailto:info@waalwijk.nl)

T: 0416 - 683 456