

A low-angle, nighttime photograph of a modern building. The building's facade is illuminated with vibrant pink and blue lights. The pink lights are arranged in a series of horizontal bands, while the blue lights form a vertical column of circular patterns. The sky is dark, and the overall atmosphere is futuristic and urban.

Burgerjaarverslag 2010



Inhoud

3	Voorwoord
4	1. Burgemeester, college en raad
4	1.1 De rol van de burgemeester
4	1.2 Het college van burgemeester en wethouders (B&W)
5	1.3 De gemeenteraad
8	2. Onderscheidingen en waarderingen
8	2.1 Koninklijke onderscheidingen
10	2.2 Koninklijke Erepenninng
14	3. Kwaliteit en kwaliteitszorg
14	3.1 Algemeen
14	3.2 Juridische kwaliteitszorg
14	3.3 Ingekomen documenten
14	3.4 Dienstverlening stadswinkels
15	3.5 Beheer Openbare Ruimte
16	4. Rechtsbescherming van burgers
16	4.1 Bezwaarschriften
17	4.2 Aansprakelijkstelling van de gemeente
18	5. Betrokkenheid van burgers
18	5.1 Wijkgericht werken en burgerparticipatie
19	5.2 Communicatie
20	6. Veiligheid en leefbaarheid
20	6.1 Integraal veiligheidsbeleid
22	6.2 Fysieke veiligheid

Oktober 2011



3

Voorwoord

Met genoeg presenteer ik u het burgerjaarverslag over 2010.

In dit verslag vertellen wij onze inwoners wat we hebben gedaan aan:

- de kwaliteit van onze dienstverlening,
- het betrekken van inwoners bij het maken en uitvoeren van beleid,
- een zorgvuldige behandeling van klachten en bezwaren,
- andere zaken die belangrijk zijn voor de relatie tussen burgers en bestuur in onze stad. Denk dan bijvoorbeeld aan de waardering voor inwoners die zich extra inzetten.

2010 was voor de gemeente Venlo weer een bewogen jaar, waarin veel is gedaan en bereikt.

Iedereen die hieraan, op wat voor manier dan ook, een bijdrage heeft geleverd wil ik hartelijk danken.

Wie dit burgerjaarverslag leest, kan concluderen dat we trots mogen zijn op onze gezamenlijke resultaten. Toch zou ik het fijn vinden als het méér oplevert dan dat. Ik hoop van harte dat dit verslag een aanleiding is voor Venlonaren om in gesprek te gaan over eventuele verbeteringen in de relatie tussen het gemeentebestuur en haar inwoners. Daartoe nodig ik u bij deze graag uit.

Drs. H.M.F. Bruls,
Burgemeester

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'H.M.F. Bruls', written over a white background.



1. Burgemeester, college en raad

4

1.1 De rol van de burgemeester

Burgemeester Bruls is voorzitter van onze gemeenteraad en van het college van burgemeester en wethouders (B&W). Hij draagt zorg voor een optimale samenwerking tussen deze bestuursorganen, zodat zij goede besluiten kunnen nemen. Daarnaast neemt hij zelfstandig beslissingen, vooral op het gebied van openbare orde en veiligheid. Voor de inwoners van Venlo zet de burgemeester zich in als schakel tussen hen en het gemeentebestuur. Burgemeester Bruls hecht bijzonder veel waarde aan deze contacten.

De burgemeester van Venlo is korpsbeheerder van de regiopolitie Limburg- Noord. Ook in de intergemeentelijke samenwerking vervult de burgemeester een aantal functies. Hij is onder meer:

- Voorzitter van het bestuurders-overleg van de Regio Venlo
- Voorzitter van het dagelijks Bestuur Euregio Rijn - Maas - Noord
- Voorzitter van de Stichting Gemeente-Spaarbank Venlo
- Voorzitter Stichting Greenport Venlo

- Voorzitter van het Bestuur van de Stichting Bevordering Cultuurbezit gemeente Venlo
- Voorzitter stuurgroep Veiligheidshuis
- Voorzitter (dagelijks bestuur) van de G32
- Voorzitter platform veiligheid van de G32

De burgemeester wordt benoemd door de Kroon voor een periode van zes jaar. Zijn formele positie is vastgelegd in artikel 125 van de Grondwet en verder in de Gemeentewet.

1.2 Het college van burgemeester en wethouders (B&W)

Het college van burgemeester en wethouders (B&W) zorgt voor het dagelijks bestuur van de gemeente Venlo. Het volgt maatschappelijke ontwikkelingen en stuurt bij als de omstandigheden daarom vragen. Het college neemt initiatieven voor de ontwikkeling van de stad en behartigt de belangen van Venlo bij andere overheden. Als dagelijks bestuur heeft het college veel contact met de bevolking. De leden van het college hebben een tweewekelijks spreekuur en daarnaast kunnen inwoners een

afpraak maken voor een persoonlijk gesprek.

Het college van B&W zag er in 2010 als volgt uit:

- Burgemeester H.M.F. Bruls - algemeen bestuur, openbare orde en veiligheid, handhaving en (Eu) regio
- Wethouder A.M.G. Beurskens - volkshuisvesting, ruimtelijke ordening (inclusief A74) en personeel en organisatie
- Wethouder J.H.G.M. Teeuwen - financiën en belastingen, verkeer, openbare werken, cultuur (inclusief museumkwartier en kloosterdorp Steyl), natuur, groen en water, milieu
- Wethouder R.L.J. Testroote - sociale zaken, welzijn en zorg, wijkgericht werken (inclusief gemeenschapshuizen), sport, primair en voortgezet onderwijs (inclusief huisvesting)
- Wethouder M.L. Verheijen - economische zaken (incl. binnenstad en horeca), imago en evenementen, onderwijs en kennisinfrastructuur en Floriade
- Gemeentesecretaris mevrouw W.J.J. Meijering

1.3 De gemeenteraad

De gemeenteraad bepaalt de hoofdlijnen van het beleid en controleert het college van B&W op de uitvoering daarvan. De leden van de gemeenteraad worden gekozen door de inwoners van Venlo en vertegenwoordigen hen direct. Om deze rol goed te kunnen vervullen, betreft de raad inwoners liefst actief en tijdig bij het nemen van belangrijke besluiten. Waar nodig organiseert men hiervoor themabijeenkomsten. Daarnaast kunnen inwoners hun mening geven tijdens het Sprekersplein op de beeldvormende avond en tijdens de oordeelsvormende vergadering van de raad.

Bij het nemen van een besluit staan bij de gemeenteraad de volgende vragen centraal:

- Wat willen we bereiken?
- Wat moet daarvoor gebeuren?
- Wat willen we daarvoor doen?
- Wat mag het kosten?

Vergaderen volgens de BOB: Politiek Forum Venlo

Begin 2010 heeft de nieuwe raad van Venlo gekozen voor een nieuw vergaderstelsel: het Politiek Forum Venlo. De woensdagavond is voortaan de vaste avond waarop de raad vergadert. Elke week is er iets anders te doen.

Met het oog op de efficiency heeft de raad van Venlo ervoor gekozen om de raadsbijeenkomsten te organiseren op één vaste dag in de week: de woensdagavond. Dat heeft als voordeel dat voor iedereen duidelijk is wanneer de raad 'aan zet' is. Verder is gekozen voor een systeem waarin onderscheid wordt gemaakt tussen de drie fasen van besluitvorming: beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming, de zgn. BOB.

Week 1 is in principe alleen bedoeld voor de beeldvorming, oordeelsvorming vindt plaats in week 2 en week 3, besluitvorming in week 4.

De raad in gesprek met de burger

Burgers kunnen zich op eigen initiatief mengen in de politiek. Hiervoor kennen we in Venlo verschillende mogelijkheden:

- het spreekrecht in de beeldvormende en oordeelsvormende vergadering; tijdens de beeldvorming kan dit op het Sprekersplein, dat hier speciaal voor is ingesteld.
- het burgerinitiatief: een (groep) inwoner(s) kan zo een onderwerp op de politieke agenda krijgen.
- themabijeenkomsten: in deze bijeenkomsten kan het gaan om beleidsthema's, maar ook om concrete zaken waarover inwoners willen praten. Deze bijeenkomsten vinden 's avonds plaats en zijn interactief opgezet, zodat er een goede dialoog of discussie plaats kan vinden.

Enkele kengetallen over 2010

Vergaderingen	
Beeldvormende bijeenkomsten	11
Oordeelsvormende bijeenkomsten	14
Besluitvormende raadsvergaderingen	12
Vergaderingen Auditcommissie	6
Totaal	43
Werkgroepen	
Stad van Actieve Mensen	
Gemeente aan het Stuur	
Netwerk Raadsvrouwen Venlo	
Klankbordgroep Grote Projecten	
Overige	
Initiatiefvoorstellen	0
Burgerinitiatieven	0
Moties	37
Amendementen	17
Artikel 37 RvO – vragen	88

Voor meer informatie over de raad en zijn activiteiten verwijzen wij naar het Jaarverslag 2010 van de raadsgriffie. Dit is te vinden op

www.venlo.nl/gemeenteraad > Raadsgriffie.

Rekenkamercommissie

De gemeente Venlo heeft sinds 2002 een eigen rekenkamercommissie. Deze commissie helpt bij het verbeteren van de besluitvorming en de verantwoording over onze resultaten. Zij beoordeelt plannen onder andere op mogelijke risico's, het belang van de burger en het leereffect voor de gemeente. De rekenkamercommissie doet dit door zelfstandig objectief onderzoek te doen. Daarnaast inventariseert zij de behoeften van de gemeenteraad en vraagt ze burgers om ideeën aan te dragen.





De belangrijkste onderzoeken van de rekenkamercommissie in 2010 gingen over:

- De sturing en beheersing van grote projecten. De rekenkamer ging op zoek naar verbeterpunten om meer grip te krijgen op grote projecten. De resultaten van dit onderzoek zijn in maart 2010 gepubliceerd.
- De kwaliteit van de jaarstukken van de gemeente vanuit het perspectief van de kaderstelling en controle van de gemeenteraad.
- Nazorg, waarbij is gekeken in hoeverre de aanbevelingen uit een eerder verricht onderzoek zijn uitgevoerd. In 2010 ging het over de Wmo. Dit onderzoek is in april 2010 gepresenteerd.
- Daarnaast heeft de rekenkamer in 2010 gewerkt aan een onderzoek naar de effecten van het re-integratiebeleid (publicatie in maart 2011) en de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan de burger (publicatie april 2011).

De rekenkamer publiceert een eigen jaarverslag over 2010 dat vanaf 1 april 2011 via www.venlo.nl/rekenkamer kan worden geraadpleegd.

REYNOLDS EXPERIENCES POTENTIAL



DEFINITIONS

2. Onderscheidingen en waarderingen

2.1 Koninklijke onderscheidingen

De burgemeester vervult een belangrijke rol bij het toekennen van Koninklijke onderscheidingen. Hij brengt niet alleen advies uit, maar heeft ook een stimulerende rol bij de voordracht. Regelmatig worden inwoners, stichtingen en verenigingen geïnformeerd over de mogelijkheden van een Koninklijke onderscheiding.

Als iemand voor een Koninklijke onderscheiding wordt voorgedragen, doet de burgemeester een antecedentenonderzoek. Vervolgens brengt hij advies uit aan de Commissaris van de Koningin.

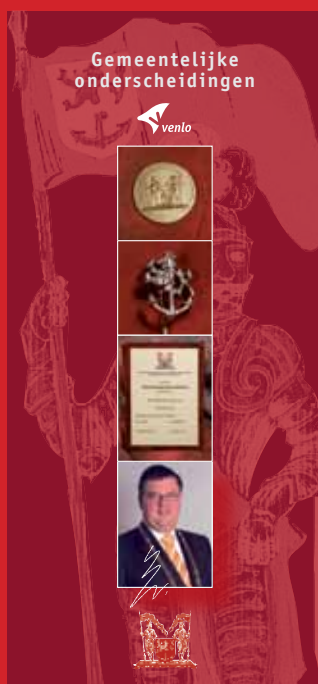
Deze stuurt het voorstel aan het Kapittel voor de Civiele Orden in Den Haag, dat de minister adviseert. Als de minister positief adviseert, zendt deze een voordracht aan Hare Majesteit de Koningin. De burgemeester krijgt daarna bericht. De behandeling van een decoratievoorstel voor Bijzondere Gelegenheid neemt minimaal zes maanden in beslag, de procedure voor de Algemene Gelegenheid (Koninginnedag) duurt nog langer.

In 2010 reikte de burgemeester op Koninginnedag achttien Koninklijke onderscheidingen uit, waarvan twaalf aan mannen en zes aan vrouwen. Het gaat om de volgende personen:



1. De heer J.W.H. Huijs, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij is medeoprichter, voorzitter en secretaris van Tafeltennisclub Asterix . Verder is hij actief als evenementenman van het winkelhart Blerick en verricht hij vrijwillig werkzaamheden voor de Lambertuskerk.
2. De heer G.M.H. Roodbeen, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij is onderscheiden voor zijn langdurige verdiensten voor het Akkermansgilde als vrijwilliger en bestuurder.
3. De heer J.M.M. Bongarts, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij zet zich al jarenlang belangeloos in voor voetbalvereniging VVV '03 in Venlo onder meer als voorzitter en grondlegger van de doorstart van de club.
4. Mevrouw A.W.M. Gierlings, Ridder in de Orde van Oranje Nassau. Zij is onderscheiden voor haar vrijwillige inzet als kinderarts in verschillende ontwikkelingslanden. Daarnaast is zij actief voor organisaties zoals de ouderenbond KBO en stichting Boeken Steunen Mensen. Ook was zij betrokken bij de oprichting van het hospice in Venlo.
5. Mevrouw. T.L.J. Benders-Laumans, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Zij zet zich in als vrijwilliger/bestuurder en koster voor de St. Martinuskerk in Tegelen. Ook is zij bestuurlijk actief voor de Zonnebloem, afdeling Tegelen/Steyl.
6. Mevrouw. D.M.J. Poeth- van der Heijden, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Zij is bestuurder bij Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg, lid van de Passiespelen Tegelen en hiervoor ook actief als gastvrouw, vrijwilliger en sinds enkele jaren voorzitter van de KWF Kankerbestrijding, regio Noord-Limburg.
7. De heer G.H.M. Pas, Ridder in de Orde van Oranje Nassau. Naast directeur van zijn eigen Werktuigbouwkundig Installatiebedrijf Nic Pas BV was hij bestuurlijk actief voor de Vereniging Nederlandse Installatiebedrijven (VNI) en mede-initiatiefnemer voor de oprichting van een eigen opleidingsbedrijf onder de naam Bedrijfsopleidingen Installatietechniek Limburg, later opgegaan in een nieuwe brancheorganisatie, InstallatieWerk. Daarnaast zet hij zich actief in voor de Tegelse gemeenschap onder meer als voorzitter van de stichting Behoud Monumenten Steyl, lid van de stichting Passiespelen Tegelen en als vrijwilliger bij de zuster Benedictinessen van de Oude Munt.
8. De heer H.M.N. Vossen, Lid in de Orde van Oranje Nassau, directeur/eigenaar van de Helichem Groep. Medeoprichter en bestuurslid van de Nederlandse Vereniging Zeepfabrikanten en verder vrijwillig actief als lid van de Tegelse Ondernemers Club en voorzitter van de stichting Cultureel Erfgoed. Ook was hij jarenlang rallyrijder en in die hoedanigheid actief voor de Nationale Autosport Federatie.
9. Mevrouw. C. Kortenoeven-Thoebarth is vrijwilliger bij peuterspeelzaal De Speeldoos in Velden, de Zonnebloem en de Welfare van het Nederlandse Rode Kruis, afdeling Velden. Ook is zij collectant voor de Nierstichting.
10. De heer A.J.M. Drissen, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij is onderscheiden voor zijn inzet als bestuurder en vrijwilliger voor voetbalvereniging DEV Arcen en Carnavalsvereniging "de Keieschieters" Arcen. Daarnaast was hij raadslid voor het CDA in de voormalige gemeente Arcen en Velden en vanaf 1 januari 2010 voor de gemeente Venlo.
11. De heer W.J.L. Holla, Ridder in de Orde van Oranje Nassau. Hij is onderscheiden voor zijn vrijwillige inzet voor onder meer voetbalvereniging VCH Blerick en het wijkoverleg Blerick. Ook is hij voorzitter van de vereniging Contact Oud Mariniers Noord-Limburg en het Indiëcomité Monument Venlo.
12. De heer J.W.L.M. van den Brand, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij is bestuurder van de stichting gemeenschapshuis "De Windmeule", lector/collectant bij de H. Hartkerk te Venlo en vrijwilliger in het VieCuri-ziekenhuis te Venlo.
13. De heer H.A.M. Pollux, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij is onderscheiden voor zijn vrijwillige inzet onder meer als ceremoniemeester van Vastelaoves Gezelschap Jocus. Verder is hij vrijwilliger bij Sensor Telehulpverlening Limburg en bij de dagopvang van het CAD. Daarnaast organiseert hij activiteiten voor G-voetballers (spelers met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking).
14. Mevrouw A.W.M. Veniger-Burhenne, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Als voorzitter van huurderbelangenvereniging Venlo-Blerick voert zij overleg met woningcorporaties en overheid. Ze behandelt onder andere de klachten van huurders. Ook is ze bestuurlijk actief voor stichting Hulporganisatie Roemenië.

15. De heer O.P.M. Stoelinga, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij is voorzitter van de harmonie St. Caecilia Blerick en zet zich daarnaast vrijwillig in voor verschillende organisaties onder St. Aloyiuschool in Blerick, Lambertusparochie en drumfanfare de Blerickse Herten. Ook is hij studietoecoördinator/vrijwilligerscoördinator bij de voetbalvereniging VVV-Venlo.
16. De heer J.C.H. Gubbels, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Hij is onderscheiden voor zijn jarenlange inzet voor de gehandicaptensport. Hij is medeoprichter/organisator Demo-Doe-dag en betrokken bij de organisatie van de Special Olympics 2010. Daarnaast was hij actief als jeugdleraar voor voetbalclub VCH Blerick en voetbalclub VVV Venlo.
17. Mevrouw M.C. van Winsen, Lid in de Orde van Oranje Nassau. Zij zet zich in als secretaris/vrijwilliger voor mensen met een afasie en hun partners in de stichting Afasie Noord-Limburg en werkte lang als vrijwilliger voor de stichting Voorde die mensen wil helpen met hun angsten. Ook is zij als vrijwilliger actief bij verzorgingshuis Huize Erkenkamp in Steyl en het Ziekentriduüm.
18. De heer A.C. Faesen, Lid in de Orde van Oranje Nassau met zwaarden, een militaire onderscheiding. Hij is al jaren lid van het Korps Nationale Reserve (Natres) Maakt zich onder meer verdienstelijk als "oefenvijand" voor de ME, commando's en studenten van de KMA en de KMS. Verder wordt hij ingezet om te helpen met de voorbereidingen van mensen die op uitzending gaan. Voorts is hij bestuurlijk actief voor badmintonvereniging Shuttle te Velden en vrijwilliger voor Kindervakantiewerk Velden.



2.2 Koninklijke Erepenning

De Koninklijke Erepenning is ingesteld door Koningin Juliana in 1965. Het is een onderscheiding voor verenigingen en instellingen, die tenminste vijftig jaar (of een veelvoud van vijftig jaar) bestaan. De burgemeester stuurt de aanvraag, voorzien van een beargumenteerd advies, door naar de commissaris van de Koningin in Maastricht. Deze zendt het verzoek, voorzien van zijn advies, naar de particulier secretaris van Hare Majesteit de Koningin. De uiteindelijke beslissing wordt genomen door Hare Majesteit de Koningin. De gehele procedure neemt ongeveer een halfjaar in beslag. In 2010 is er geen Koninklijke Erepenning uitgereikt.

Hofleverancier

Koning Willem I voerde in 1815 het predicaat 'hofleverancier' in. Dit predicaat geeft bedrijven het recht om het Koninklijke wapen te voeren, met de toevoeging 'Bij Koninklijke Beschikking Hofleverancier'. De Koningin kan het predicaat toekennen aan kleine en middelgrote ondernemingen die een zeer belangrijke plaats innemen in hun regio.

Zij moeten daarnaast minimaal honderd jaar bestaan. Op dit moment zijn er ongeveer 400 Nederlandse bedrijven die zich hofleverancier mogen noemen (peildatum 15 november 2010). In 2010 is er geen predicaat 'hofleverancier' uitgereikt.

Gemeentelijke onderscheidingen

De gemeente Venlo kent drie gemeentelijke onderscheidingen:

- de erepenning
- de erespeld
- de waarderingsonderscheiding.

In 2001 heeft de gemeenteraad van Venlo een nieuwe verordening vastgesteld voor het toekennen van gemeentelijke onderscheidingen. In 2003 zijn de criteria voor de waarderingsonderscheiding aangepast. Sindsdien kan iemand ook onderscheiden worden voor verdiensten die buiten vereniging- of stichtingsverband liggen. Ook in 2007 zijn de criteria voor de waarderingsonderscheiding aangepast. In verband met de herindeling is de verordening begin 2010 geharmoniseerd.

Erepenning

Aan de erepenning is het ereburgerschap verbonden. De penning kan worden toegekend als blijk van waardering en erkentelijkheid aan mensen, wiens prestatie zó belangrijk was, dat de inwoners van Venlo of het algemeen belang hier nog vele jaren de vruchten van zullen plukken. In 2010 is er geen erepenning uitgereikt.

Erespeld

De erespeld kan worden toegekend als:

- de verdiensten aan de gemeente Venlo of aan een van de gemeenschappen binnen de gemeente ten goede zijn gekomen
- de verdiensten zich uitstrekken over een geruime periode en een opmerkelijke uitstraling kennen
- ze bijzonder en van een algemeen maatschappelijk karakter zijn.

Daarbij gaat het om activiteiten op vrijwillige basis; in beginsel worden verdiensten in de werksituatie uitgesloten. In 2010 is er geen erespeld uitgereikt.

Waarderingsonderscheiding

De waarderingsonderscheiding kan worden toegekend aan personen die:

- gedurende een langere periode bestuurslid of verdienstelijk lid van een vereniging in de gemeente zijn geweest, of
- gedurende een lange periode verdienstelijk zijn geweest voor de Venlose gemeenschap.

De aanvraag moet drie maanden voor de uitreiking worden ingediend.



De waarderingsonderscheiding werd in 2010 17 maal toegekend.
Er werden 6 vrouwen en 11 mannen onderscheiden:

Datum uitreiking	Naam	Vrijwillig inzet
15-01-10	Mevrouw A.M.G. Eilering-Klieverik	<ul style="list-style-type: none"> Ruim 25 jaar vrijwillig bestuurlijk actief bij stichting Zonnebloem, afdeling Blariacum, o.a. als assistent-hoofd regio en als organisator van vakantieweken
01-03-10	Mevrouw M.A.A. Verberkt*	<ul style="list-style-type: none"> Actief als vrijwilliger bij het gemeentearchief Venlo. Ze verrichte diverse onderzoeken en publiceerde hierover, onder meer: "Het spoor terug": de vergeten geschiedenis van de spoorwegstakingen van 1903 in Venlo; "Een speciale wijk": geschiedenis van het Rosarium in Venlo; "Venlo's Voornamen Vrouwen in politiek en samenleving": negentig jaar vrouwenkiesrecht 1919-1909". <p>* Mevrouw Verberkt is overleden op 30 december 2010</p>
13-03-10	De heer B.J.F. van de Ven	<ul style="list-style-type: none"> Organisator van "Artieste veur KIKA" / ambassadeur Stichting KIKA. <p>De heer van de Ven is nog jong, maar gezien de uitstraling van zijn vrijwillige inzet is hij een voorbeeld voor vele andere (potentiële) vrijwilligers</p>
23-03-10	De heer J.F. Scholtens	<ul style="list-style-type: none"> 18 Jaar vrijwilliger/bestuurder bij harmonie St. Antonius Lomm en promotieclub harmonie St. Antonius
10-04-10	De heer G.P.H. de Mulder	<ul style="list-style-type: none"> 25 Jaar vrijwillig bestuurlijk actief voor jeugdclub Beledoko Penningmeester van het kerkbestuur van de Heilig Hart parochie Venlo
17-04-10	De heer F.A. Peters	<ul style="list-style-type: none"> Ruim 40 jaar vrijwillig actief voor carnavalsvereniging 'De Wien' Oprichter/voorzitter van buurtvereniging De Keezelkoel Groepsleider bij het jeugdwerk van het Muspelheim
17-04-10	De heer H.M.H. Janssen	<ul style="list-style-type: none"> Vrijwillig actief voor scouting St. Paulus als voorzitter en groepsvoorzitter Venlo-Zuid. Daarnaast verantwoordelijk voor onderhoud clubgebouw



Datum uitreiking	Naam	Vrijwillig inzet
17-04-10	De heer R.W.J. Willemsen	<ul style="list-style-type: none"> • Vrijwillig actief voor scouting St. Paulus, bestuurlijk en als teamleider van de verkeners
09-09-10	De heer J.W.E. Bartels	<ul style="list-style-type: none"> • Mede oprichter en secretaris stichting Venlose revue • 25 jaar grand chambellan du grand conseil de commanderie Saint-Vincent des Pays-Bas • Mede-oprichter Lionclub Venlo-Maas • Meer dan 29 jaar bestuurlijk actief voor de Venlose Hockey Club (VHC)
08-10-10	Mevrouw W.P. Pijls-Staaks	<ul style="list-style-type: none"> • 25 Jaar vrijwilliger bij stichting Beheer Sociaal Fonds de Noodhaven
08-10-10	De heer H.H.T. Peters	<ul style="list-style-type: none"> • 25 Jaar vrijwilliger bij stichting Beheer Sociaal Fonds de Noodhaven
09-10-10	Mevrouw A.W. Daniels-Grutters	<ul style="list-style-type: none"> • 30 Jaar vrijwillig actief als bestuurslid van buurtvereniging "Onder Os". • Lid van de Koninklijke gemengde zangvereniging ANIMO • Actief musicerend koorlid en lid van de muziekcommissie van joekskapel "Wach Effe"
10-10-10	De heer A. Merkus	<ul style="list-style-type: none"> • Zet auto-oriëntatieritten uit en doet dit al ruim 40 jaar voor de Nacht van Venlo • 35 Jaar voorzitter van de sportcommissie en administrateur voor het bestuur van "Gaef um Gaas"
16-10-10	De heer A. Broekhuizen	<ul style="list-style-type: none"> • Ruim 35 jaar horecavrijwilliger bij Spoorweg Sportvereniging Venlo
07-11-10	De heer L.C. Engels	<ul style="list-style-type: none"> • Mede-oprichter en koordlid van zangvereniging De Tegelse Hofzangers (50 jaar) • Mede-oprichter en oud-voorzitter Tegelse invalidensportvereniging Hermes
23-12-10	Mevrouw Y.J. van Tankeren-Donk	<ul style="list-style-type: none"> • 30 Jaar bestuurlijk actief voor Kindervakantiewerk De Treffer en 10 jaar leidster van het Kinderkamp Venlo
23-12-10	Mevrouw C.G.M. van Wijlick-Donders	<ul style="list-style-type: none"> • 30 Jaar leidster van het Kinderkamp Venlo, waarvan 12 jaar als hoofdleidster en sinds ruim 30 jaar bestuurslid

3. Kwaliteit en kwaliteitszorg

3.1 Algemeen

Hoewel er soms gemakkelijk wordt gepraat over het belang van goede kwaliteit van dienstverlening, blijkt het in de praktijk lastig om er een concreet oordeel over te vellen. Daarom is het belangrijk dat we daarvoor normen vaststellen, heldere doelen formuleren, de controle goed regelen en leren van evaluaties. In ons bestuursmodel hebben we gezamenlijke normen afgesproken over kwaliteit. Belangrijk zijn in elk geval:

- interactief bestuur
- democratische zorgvuldigheid
- integrale beleidsvoorbereiding
- besluiten én uitvoeren
- keten- en klantgericht werken
- bedrijfsmatig werken
- effectieve sturing.

Belangrijk daarin is hoe wij burgers, bedrijven en instellingen betrekken bij de beleidsvorming en hoe wij hen raadplegen over de effecten van ons handelen. Bij interne kwaliteit gaat het om het functioneren van de gemeentelijke organisatie. Hierin is het belangrijk om eventuele lacunes in onze bedrijfsvoering en -cultuur op te sporen en daar goed op te reageren.

3.2 Juridische kwaliteitszorg

De gemeente wil in de eerste plaats de juridische kwaliteit, dat wil zeggen de mate waarin een product of dienst voldoet aan de eisen van de wet- en regelgeving en de wensen die de gebruiker daaraan stelt, waarborgen, verbeteren en versterken. Dat is echter niet eenvoudig. We moeten een cultuur scheppen, waarin het vanzelfsprekend is om met (juridische) normen en waarden om te gaan. Juridische kwaliteitszorg moet ertoe leiden dat medewerkers zich bewust worden van de risico's en hier op een juiste en logische manier mee omgaan. Juridische kwaliteitszorg is dan ook het geheel van maatregelen en voorzieningen die moeten worden getroffen om de juridische kwaliteit van de gemeentelijke producten te waarborgen en waar nodig te verbeteren. Juridische kwaliteitszorg bestaat uit drie samenhangende elementen:

1. de organisatie van de juridische functie (structuur en cultuur)

2. de inrichting van de werkprocessen
3. de (periodieke) beoordeling van de juridische kwaliteit en de juridische risico's.

Tot en met 2010 werd onder het dereguleringsprogramma "de XII werken" ook aan juridische kwaliteitszorg gewerkt. In 2010 is dit programma afgerond. Alvorens te bepalen welke concrete activiteiten op het terrein van juridische kwaliteitszorg dienen te worden opgepakt, is in november 2010 besloten om een legal audit te verrichten (nulmeting). In 2011 worden de resultaten verwacht. Hierbij is het van belang dat we ons realiseren dat zeker 75% van de gemeentelijke activiteiten een wettelijke basis heeft, waardoor het recht nagenoeg alle gemeentelijke taken van alle afdelingen dwars door de organisatie beheerst. Juridische kwaliteitszorg maakt hierdoor onderdeel uit van de gemeentelijke bedrijfsvoering, maar ook nadrukkelijk van de diverse gemeentelijke vakterreinen.

3.3 Ingekomen documenten

In 2010 werden 18.850 inkomende documenten geregistreerd tegenover 17.157 in 2009. Dit is een lichte toename. In totaal zijn in 2010 ruim 62.000 poststukken bij de gemeente binnengekomen.

3.4 Dienstverlening stadswinkels

Inwoners van de gemeente Venlo worden bediend vanuit één stadswinkel in Venlo.

De stadswinkel is geopend op:

- maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur
- op donderdagavond van 17.00 tot 20.00 uur.

De stadswinkel werkt sinds april 2010 (op enkele uitzonderingen na) geheel op afspraak.

Hierdoor zijn de wachttijden in 2010 fors verminderd. Door middel van een enquête zijn de ervaringen van de bezoekers met 'het op afspraak werken' onderzocht.

Benchmark

Venlo neemt om het jaar deel aan de landelijke benchmark publiekszaken (volgende keer in 2011). Hierin wordt de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de tevredenheid van burgers getoetst. Aan de hand van deze uitkomsten verbe-

teren we onze dienstverlening steeds verder. In 2010 zijn verdere stappen gezet om een goed werkend en efficiënt Klant Contact Centrum (KCC) in te richten. Het uiteindelijke doel daarvan is dat inwoners vanaf 2015 met alle vragen aan de overheid bij het KCC terecht kunnen. Zo is gestart met een kennisbank bij het callcenter, zodat de medewerkers nog meer vragen meteen kunnen beantwoorden. Ook is de gemeente gestart met het actief promoten van het telefoonnummer 14077.

3.5 Servicepunt Beheer Openbare Ruimte

Bij het Servicepunt Beheer Openbare Ruimte kunnen inwoners, bedrijven en bezoekers zich melden met vragen en klachten over de openbare ruimte.

In 2010 vielen de volgende zaken op:

- sterke stijging van het aantal telefoontjes bij dit servicepunt: totaal 71.643, bijna 50% meer als in 2009. Dit wordt onder meer veroorzaakt door de invoering van het verzamelen van plastic afval, ruilen van containers voor duo-bakken, uitgifte van bewaeremmers en het ruilen van ondergrondse containers.

- daling van het aantal geregistreerde meldingen: van 21.000 in 2009 naar 13.000 in 2010. Dit komt door een andere werkwijze waardoor er meer direct wordt afgehandeld of doorgeleid naar een externe partij.
- sterke stijging van de e-mails aan het servicepunt: van 1783 in 2009 naar 2969 in 2010.

De grootste meldcategorieën in 2010 waren:

- dump niet herbruikbaar afval (1664 meldingen)
- afvalinzameling (1812 meldingen)
- defecten aan openbare verlichting (1217 meldingen)
- aanmelding van grof tuinafval (1362 meldingen)
- inrichting wegen en fietspaden (807 meldingen)
- inrichting groen (1440 meldingen)
- aanmelding grof tuinafval (1362 meldingen).



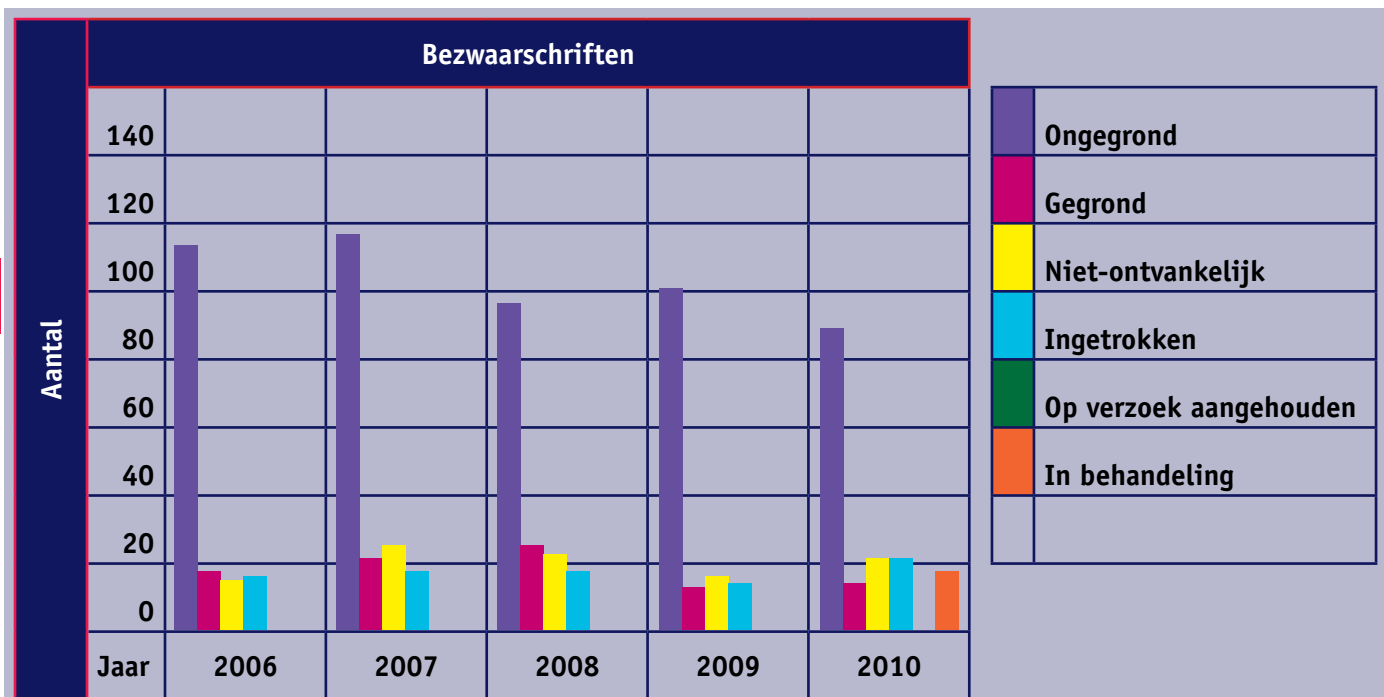
4. Rechtsbescherming van burgers

4.1 Bezwaarschriften

Het team juridische zaken van de afdeling bedrijfsvoering behandelt bezwaarschriften tegen een deel van de besluiten van burgemeester en wethouders of de burgemeester. Het gaat hierbij niet om bezwaarschriften tegen belastingaanlagen, besluiten op grond van de sociale verzekeringswetgeving en personeelsbesluiten. Deze worden elders in de organisatie behandeld.

De behandeling behelst niet alleen het horen van bezwaarmakers en derdebelanghebbenden (incl. verslaglegging) en advisering van het gemeentebestuur over de beantwoording van de bezwaarschriften.

De behandeling van de bezwaarschriften levert het volgende beeld op.



In 2010 zijn 149 bezwaarschriften ingediend, waarbij gelijklopende bezwaarschriften tegen één besluit slechts éénmaal zijn geteld. Daarvan waren op 1 maart 2011 nog 18 bezwaarschriften in behandeling. Tijdens behandeling is – vaak door bemiddeling - in 23 gevallen het bezwaarschrift ingetrokken. Van de bezwaarschriften die uiteindelijk tot een beslissing hebben geleid zijn er 23 niet-ontvankelijk, 14 gegrond en 71 ongegrond verklaard.

Sinds medio 2009 worden ook bezwaarschriften tegen beslissingen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) door het team juridische zaken behandeld. In 2010 werden 107 bezwaarschriften tegen Wmo-beschikkingen ingediend. Daarvan werden er 5 niet-ontvankelijk, 39 gegrond en 35 ongegrond verklaard. 18 Bezwaarschriften werden tijdens de behandeling ingetrokken en 10 bezwaarschriften zijn nog niet afgehandeld. Deze bezwaarschriften zijn vanwege de vergelijking met voorgaande jaren niet in de grafiek opgenomen.

4.2 Aansprakelijkheid van de gemeente

De gemeente is wettelijk aansprakelijk voor schade die aan derden wordt toegebracht en haar is aan te rekenen. Omdat de gemeente beheerder is van de openbare ruimte en hierin veel onderneemt, loopt zij een groter risico op schadeclaims dan anderen. Bovendien leert de ervaring dat de gemeente relatief snel aansprakelijk wordt gesteld voor schade.

De gemeente is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid. Naast een algemene wa-verzekering heeft de gemeente een verzekering voor schade, waarbij een motorvoertuig is betrokken en voor schade als gevolg van civiel-technische werken.

Ingediende schadeclaims

In het jaar 2010 zijn 198 schadeclaims ingediend. Dit aantal ligt aanzienlijk hoger dan in 2009 (145 ingediende schadeclaims). De toename is een gevolg van de weersomstandigheden (gladheid, storm en hevige regenbuien), weg- en bouwwerkzaamheden, alsmede de samenvoeging met de gemeente Arcen en Velden. Van de ingediende schadeclaims werd circa 90% door de gemeente zelf afgehandeld. De overige claims zijn doorgestuurd naar de wa-verzekeraar.

Begin februari 2011 waren 176 ingediende claims afgehandeld. Hiervan zijn er 130 afgewezen en 46 toegekend. De toegekende schadevergoeding (per februari 2011) bedraagt in totaal € 32.766,00. Dit bedrag komt vrijwel geheel ten laste van de gemeente. Nagenoeg alle afgehandelde claims blijven beneden het eigen risico van € 5.000,00.



5. Betrokkenheid van burgers

5.1 Wijkgericht werken en burgerparticipatie

Venlo kent vijftien wijkoverleggen en dorpsraden. Een wijkoverleg wordt gevormd door bewoners en houdt zich bezig met zaken die de wijk aangaan, zoals veiligheid, verkeer en leefbaarheid. Het overlegt hierover met medewerkers van de gemeente, zoals de stadsdeelmanagers of contactpersonen bij de afdelingen Verkeer of Beheer Openbare Ruimte. Ook andere organisaties hebben contactpersonen voor het wijkoverleg, zoals gebiedsmentoren bij de politie en buurtcoördinatoren bij een woningstichting. De leden van het wijkoverleg onderhouden ook contacten met collegeleden en raadsleden.

In 2010 zijn stappen gezet in de doorontwikkeling van het wijkgericht werken en bewonersparticipatie. Daarbij gaat het vooral om de vroegtijdige betrokkenheid van bewoners bij het opstellen van de dorps- en wijkontwikkelingsplannen. In de wijken wordt geëxperimenteerd met verschillende vormen van participatie. Dit bevordert de betrokkenheid en inbreng van inwoners bij het verwezenlijken van deze plannen. Daarnaast blijven we kleinschalige buurtinitiatieven stimuleren, onder andere door het voucherstelsel. Er zijn per stadsdeel opbouwwerkers werkzaam. In de meeste wijken zijn leefbaarheidsteams actief, waarin de vertegenwoordiger van de wijk een belangrijke rol heeft. Dit team pakt de dagelijkse 'schoon, heel en veilig' punten op.

Stadsdelen

Voor wijkgericht werken is Venlo in vier stadsdelen opgesplitst met vier stadsdeelmanagers. Door de herindeling bestaat het stadsdeel Noord per 1 januari 2010 naast Venlo Noord en Venlo Noordoost uit de dorpskernen Arcen, Lomm en Velden. In deze dorpen zijn sinds anderhalf jaar drie dorpsraden actief, die de ideeën en wensen van het dorp oppakken. De drie dorpen hebben een kunstwerk gerealiseerd in elk dorp als herinnering aan de voormalige gemeente Arcen en Velden. Ook is er een gezamenlijke activiteitenkalender uitgegeven. Lomm heeft al een DOP (dorpsontwikkelingsplan), waarmee de dorpsraad in gesprek gaat met de gemeente. Vanuit dit DOP zijn diverse initiatieven gerealiseerd zoals

het dagbestedingsproject Zorg Om Naasten (pilot Huis van de Wijk), herinrichting dorpsplein en de aanleg van een kunstgras trapveldje voor de jeugd.

In Arcen is de dorpsraad versterkt met werkgroepen en daarnaast is er een jeugd-dorpsraad opgericht. Een werkgroep is begonnen met het opstellen van een DOP.

De dorpsraad Velden is ook gestart met de inventarisatie voor een DOP. Daarnaast zet men zich in voor een goede invulling van de Brede Maatschappelijke Voorziening (BMV) en rond de kerst is het dorpsplein voorzien van feestverlichting.

In Venlo Noord is in 2010 een nieuw kunstgras voetbal-/basketbalveld aangelegd, geïnitieerd vanuit samenwerkingsgroep 'Respect voor de wijk'. Deze samenwerkingsgroep heeft ook het project 'Geld voor geen geweld' doorgezet. De (basis-school)jongeren worden bij dit project vroegtijdig en op een positieve manier ingezet voor de leefbaarheid en sociale cohesie in de wijk.

Er is een pilot veilige wijken uitgevoerd rond de Klokkengietersstraat om bewoners weer betrokken te krijgen bij hun leefomgeving.

Wijkoverleg Venlo Noordoost heeft zich krachtig ingezet voor de aanleg van een fietspad langs de Weselseweg. De gemeenteraad heeft dit beloofd, want in 2011 wordt het fietspad daadwerkelijk aangelegd. De Lourdesgrot is met vouchergelden en inzet van vrijwilligers hersteld.

De wijkoverleggen Venlo-Noord, Noord-Oost, Oost en Zuid hebben samen met politie en woningcorporaties het initiatief genomen voor het succesvol verlopen project 'Stop de Inbreker'.

Stadsdeel Oost bestaat uit de binnenstad, Venlo Zuid en Venlo Oost. De binnenstad kent veel majeure projecten waarbij het wijkoverleg actief betrokken is.

Specifiek voor de binnenstad kan nog het project geveltuintjes worden genoemd, dat in 2010 is gestart, en het behouden van de feestverlichting in de kersttijd in de St. Jorisstraat. Daarnaast, en dat geldt voor de gehele gemeente, is door de voucherregeling veel aandacht geschonken aan projecten voor speelplekken.

In de 'Ruit' loopt een project 'Achter de voordeur' om gezinnen een duurzaam perspectief te bieden. Samenwerking tussen zorginstanties, woningstichting Venlo Blerick en de gemeente is goed

georganiseerd. Op verzoek van enkele bewoners van de Casinoflat zijn grijpers en afvalbakken beschikbaar gesteld, waarmee zij het zwerfafval rond hun flat opruimen.

Vanuit Venlo Zuid zijn veel verzoeken gekomen om aanpassing van de verkeerssituatie onder meer bij basisscholen de Zuidstroom en de Koperwiek en de parkeeroverlast als gevolg van de invoering/uitbreiding van het betaald parkeren. Opvallend is de jeugdoverlast waarmee deze wijk kampt; inmiddels is er structureel klankbordgroepoverleg om in samenspraak met de omwonenden en partners tot een oplossing te komen.

Stadsdeel Zuid bestaat uit Belfeld, Steyl, de Noordkern en Op de Heide.

In Belfeld zijn belangrijke wensen van bewoners uit het dorp gerealiseerd. Het komend jaar wordt begonnen met de renovatie en gedeeltelijke nieuwbouw van gemeenschapscentrum 'de Hamar'. In Op de Heide toonde een grote wijkanalyse, bestaande uit interviews, enquêtes en bewoners-avonden, dat er onder meer behoefte is aan ontmoetingsmogelijkheden. In samenwerking met diverse betrokken partijen is dit opgepakt en worden de eerste resultaten zichtbaar. Dit geldt ook voor projecten in de natuur, zoals het Hertenkamp en bijbehorend speelbos.

De Noordkern heeft op het gebied van leefbaarheid projecten opgezet. Ook het centrumpan Tegelen kan vanuit de wijk rekenen op een goede inbreng. In Steyl is met name de komst van een supermarkt belangrijk voor de bewoners. Een aantal projecten op het gebied van ontmoeting en sport heeft bijgedragen aan de vergroting van de sociale cohesie.

Stadsdeel West bestaat uit Hout-Blerick, Boekend en Blerick, waarin de wijken Vossener en Klingerberg met de maatschappelijke agenda impulsgebied zijn. Rond de basisschool Harlekijn is met de wijkbewoners het schoolplein en omgeving als project opgepakt: van tegelwoestijn naar speelfestijn. De Jongerenontmoetingsplaats (JOP) krijgt een andere plek.

De dorpsontwikkelingsplannen (DOP) Boekend en Hout-Blerick worden uitgevoerd. In Boekend is de verbetering van het gemeenschapshuis het speerpunt. Hout-Blerick concentreert zich op de verkeersveiligheid met de aanleg van rotondes en de versterking van cultuurhistorische waarden o.a. rond de Springbeek.

5.2 Communicatie

Op basis van een kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder de inwoners is de gemeente gestart met het herijken van de externe gemeentelijk communicatie. De uitwerking en concrete gevolgen werden in 2010 merkbaar.

Internet speelt een steeds grotere rol in de gemeentelijke communicatie en dienstverlening. De huidige website www.venlo.nl is in december 2008 geïntroduceerd en in 2009 en 2010 is onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de gebruikers. Deze gegevens worden gebruikt om de website zo in te richten dat de bezoeker zo goed mogelijk bediend wordt. De gemeente behaalde in 2010 ook weer het keurmerk 'Drempelvrij'. Dit betekent onder meer een goede toegankelijkheid voor mensen met een beperking. De (door)ontwikkeling van de website is een continue proces en heeft een hoge prioriteit binnen de dienstverlening en communicatie.

Elke veertien dagen worden in het gemeentelijke TV-programma Kijk eens naar Venlo verschillende onderwerpen belicht. Het zijn onderwerpen die een ander beeld van de gemeente geven en op een andere manier belicht worden dan door de journalistieke media. De gemeentelijke informatie wordt bekend gemaakt op een eigen pagina in het huis-aan-huisblad E3 Journaal. Deze communicatiemiddelen krijgen in 2011 een make-over. Daarnaast zet de gemeente communicatiemiddelen in zoals informatieavonden, nieuwsbrieven en websites, overleggen, billboards, mupi's, huis-aan-huis folders, promotieteams, etc.

6. Veiligheid en leefbaarheid

6.1 Integraal Veiligheidsbeleid

Het doel van het Integraal Veiligheidsbeleid is het realiseren van vitale en leefbare wijken. Inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers moeten zich veilig voelen en zelf de verantwoordelijkheid nemen om de leefbaarheid te bevorderen. Hierin zijn de volgende prioriteiten opgenomen: veilige woon- en leefomgeving, veilige bedrijvigheid, jeugd en veiligheid en drugs.

Sociale veiligheid

Cameratoezicht

Er is opnieuw intensief en goed samengewerkt met de veiligheidspartners, zoals de politie, het Openbaar Ministerie en de NS. Op basis van de cameraresultaten in de afgelopen 3 jaar, de bevindingen van de politie en de ontwikkeling ten aanzien van de onveiligheidsgevoelens in de binnenstad is geconcludeerd dat het cameratoezicht in Venlo zijn vruchten afwerpt. De burgemeester heeft daarom op 11 maart 2010 besloten tot verlenging van het cameratoezicht in de binnenstad voor de collegeperiode 2010-2014. Aan het cameratoezicht in de binnenstad is een nieuwe locatie toegevoegd: Hogeweg/Helbeek.

Het college van burgemeester en wethouders heeft in oktober 2010 besloten tot het beschikbaar stellen van middelen voor het plaatsen van tien camera's in het gebied "Maasboulevard" (realisatie eind 2011).

In het kader van het project "Aanpak drugsoverlast NS-station", dat in augustus 2009 is gestart, zijn er begin 2010 door de NS tijdelijk camera's geplaatst. De beelden hiervan kunnen ook rechtstreeks in de regiekamer in Venlo bekeken worden.

In 2010 is er een aantal extra inzetten geweest. Deze hadden opnieuw betrekking op o.a. voetbalwedstrijden, carnaval en evenementen zoals bijvoorbeeld de Zomerparkfeesten. Ook is door de inzet van cameratoezicht een aantal ernstige zaken opgelost, dan wel ondersteunend bewijs geleverd.

Bedrijventerreinen

De ondernemers van de bedrijventerreinen Trade Port en Businesspark Noorderpoort hebben samen met de politie, brandweer en gemeente verder gewerkt om de veiligheid verder te verbeteren op basis van het Keurmerk Veilig Ondernemen Bedrijventerreinen. Cameratoezicht is hiervan een onderdeel.

De haalbaarheid c.q. het draagvlak bij de ondernemers wordt nader onderzocht.

Aanpak overlast NS-stations

De aanpak van overlast (o.a. van drugs, vernielingen, graffiti) bij de stations Blerick en Tegelen is gecontinueerd. De goede samenwerking met de NS, Veolia, ProRail, politie, KLPD, wijkgerichte aanpak en de afdeling Veiligheid en Handhaving van de gemeente heeft ook het afgelopen jaar zijn vruchten weer afgeworpen. Met name de extra acties gericht op de aanpak van drugsoverlast c.q. drugsrunners heeft tot een aanzienlijke daling van de overlast geleid. Ook is er intensief gewerkt aan de aanpak van buiten de rekken geplaatste fietsen en het verwijderen van fietswrakken. De aanpak bij de stations wordt gecontinueerd.

Drugsoverlast en Criminaliteit (Hektor)

Het project Hektor met de drie sporen aanpak, handhaving, coffeeshopbeleid en vastgoed, is gestart in 2001. Met een gezamenlijke subsidie van het ministerie van Justitie en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is er door de gemeente, de politie, het openbaar ministerie en de belastingdienst met succes over de periode 2001 tot en met 2009 intensief en integraal samengewerkt om de overlast als gevolg van softdrughandel in de binnenstad van Venlo terug te dringen.

Hoewel het de bedoeling was dit project in 2009 af te sluiten is besloten het project, in afwachting van nieuw op te stellen drugsbeleid, met een jaar te verlengen tot en met 31 december 2010. Voor deze periode is geen nieuwe rijksbijdrage ontvangen. Het jaar 2010 is tevens gebruikt om drugsbeleid vanaf 2011 te ontwikkelen. Echter in afwachting van de vele ontwikkelingen op het gebied van drugs- en coffeeshopbeleid (waaronder de eventuele invoering van het ingezetenen criterium) is besloten ook in 2011 de werkwijze van Hektor voort te zetten.

De handhaving bij het sluiten van drugspannen is in het jaar 2010 hetzelfde gebleven. Daarnaast is extra aandacht besteed aan de handhaving van overlast veroorzaakt door drugsdealers en -runners afkomstig uit de regio Rotterdam. Ter uitvoering van het coffeeshopbeleid is meer aandacht geschonken aan preventie en het opstellen van maatregelen ter bestrijding van het drugstoe-risme, met name vanuit Duitsland. Binnen het vastgoedspoor wordt intensief afgestemd om de overlast van drugsrunners in Q4 tot een minimum te beperken.

De drugsoverlast en -criminaliteit in Venlo zijn gedurende de programmaperiode van Hektor sterk verminderd. Gelet op de ontwikkelingen ten aanzien van een nieuw drugsbeleid is in de afgelopen periode een goede basis gelegd om na 2011 opnieuw een beroep te doen op de integrale samenwerking met de verschillende partners.

Integrale Handhaving

De afgelopen jaren zijn op het terrein van handhaving diverse stappen gezet.

In 2010 is integrale handhaving ingebed in de bestaande organisatie. Jaarlijks worden vanuit de afdeling Veiligheid en Handhaving in samenwerking met overige afdelingen binnen de gemeente Venlo alsook met externe partners integrale handhavingscontroles en/of -acties geïnitieerd en uitgevoerd.

Jeugd en middelengebruik

In april 2010 is het nieuwe beleidsplan Alcohol- en Drugspreventie vastgesteld. Het accent is meer verschoven naar gerichte acties richting jeugd en haar omgeving en een duidelijkere handhaving.

Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan

In november is de start gemaakt om te komen tot een Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan in het centrum van Venlo. Deze zal in 2011 verder vorm gegeven worden.

Buurtpreventie

In de gemeente Venlo is een proces op gang gebracht om de betrokkenheid van de burgers in hun wijk te vergroten o.a. via buurtpreventie. In 2009 is in Tegelen met succes een buurtpreventieteam opgezet. Op initiatief van de bewoners heeft dit in 2010 navolging gekregen in Blerick in de wijk Vastenavondkamp. Doel van buurtpreventie is om door en met de bewoners het gevoel van veiligheid in de wijk of buurt te verhogen.

Straatcoaches

Een van de taken van de straatcoaches is het terugdringen van overlast, veroorzaakt door jongeren onder de 23 jaar. Daar waar er overlast van jongeren wordt ondervonden weten de partners de straatcoaches inmiddels te vinden zodat overlastsituaties adequaat opgepakt worden. Gelet op de goede resultaten is deze pilot omgezet in een structurele aanpak.

Parkeer- en verkeersregulering

Voor het parkeren zonder te betalen werden in 2010 14.707 naheffingsaanslagen opgelegd.

Daarnaast werden er 6.152 zogenaamde "Mulderverbalen" uitgeschreven. Deze worden opgelegd voor onder andere verkeersovertredingen, zoals bijvoorbeeld voor het rijden in de binnenstad waar een "geslotenverklaring" geldt of voor het rijden met (brom)fietsen in voetgangersgebied.

Markten en kermissen

Er zijn vier weekmarkten in de gemeente Venlo:

- woensdag op het Mgr. Nolensplein (stadsdeel Venlo)
 - vrijdag op de Kloosterstraat (stadsdeel Blerick)
 - zaterdag op het Wilhelminaplein (stadsdeel Tegelen).
- In verband met het Centrumplan Tegelen en de werkzaamheden op het Wilhelminaplein is de weekmarkt tijdelijk verplaatst naar de Raadhuislaan
- zaterdag op het Mgr. Nolensplein (stadsdeel Venlo).



Daarnaast zijn er in de stadsdelen Belfeld, Arcen, Velden en Lomm een aantal standplaatsen.

Kermissen werden afgelopen jaar gehouden in Blerick, Arcen, Velden, Lomm, Tegelen en Belfeld. Op het evenemententerrein Frederik Hendrik Kazerne vond in het najaar de zogenaamde 'Mega Kermis' plaats.

Gemeentelijke industriehaven

In 2010 maakten 965 schepen gebruik van de industriehaven om te laden en te lossen, tegenover 875 in 2009. In totaal ging het om 958.778 ton aan goederen.



6.2 Fysieke veiligheid

Brandweer Brandweertzorg Algemeen

December 2005 werd besloten om de hoofdpost aan de Nijmeegseweg te verplaatsen naar de Ariënsstraat. Het doel van deze verplaatsing is een betere dekking van de brandweertzorg. In juni 2010 is de nieuwe hoofdpost van brandweer Venlo aan de Ariënsstraat in gebruik genomen. Venlo heeft tijdens twee open dagen in september 2010 een kijkje kunnen nemen in de nieuwe hoofdpost.

Het belang van veiligheid neemt toe als gevolg van de complexer wordende samenleving in Nederland. Dit stelt de komende jaren hogere kwaliteitseisen aan de brandweerorganisatie. Het blijkt dat het voor de individuele gemeenten steeds moeilijker is om te voldoen aan deze eisen. Als gevolg daarvan is brandweer Venlo per 1 januari 2011 geregionaliseerd. Dit betekent dat het beheer van de brandweer is ondergebracht bij Veiligheidsregio Limburg – Noord. Regionalisering moet op termijn zorgen voor een meer effectieve en efficiënte regionale brandweertzorg.

Ook brandweer Venlo oriënteert zich op de kanteling van de brandweerorganisatie naar een meer op proactie en preventie gerichte organisatie. Deze landelijke ontwikkeling legt een sterkere nadruk op het ontwikkelen van veiligheidsbewustzijn en gevoel van verantwoordelijkheid bij burgers en ondernemers. De focus wordt steeds meer verlegd van het bestrijden van incidenten naar het voorkomen hiervan. In ontwikkeling is een doelgroepgerichte aanpak, met speerpunten als voorlichting, opvoeding van de jeugd op het gebied van brandveiligheid, bewustwording, rookmeldercampagnes en permanente en zichtbare aandacht voor brandveiligheid in de maatschappij.

Coördinatie openbare veiligheid “Rampenbestrijding en crisisbeheer”

Het gemeentebestuur is verantwoordelijk voor openbare orde en een goed voorbereide rampenbestrijding- en crisisbeheersingsorganisatie. De gemeente voert in dat kader naast de hulpverleningsdiensten zelf ook diverse taken uit, voornamelijk op het gebied van de bevolkingszorg. In 2010 deden zich een aantal incidenten voor, waarbij de gemeente in actie kwam.

Coördinatie openbare veiligheid heeft bij de grote evenementen de rol om alle operationele gemeentelijke aspecten integraal te coördineren. Tevens coördineren zij de uitvoering van multidisciplinaire risicoanalyses en het opstellen van veiligheidsplannen. In 2010 zijn in dit kader de volgende grootschalige evenementen aan de orde geweest: De Boëtewoëne Boëtezitting, Stereo Sunday, de Parkfeesten en de NVU demonstratie.

Op basis van een piketregeling is de ambtenaar openbare veiligheid van de gemeente Venlo 365 dagen per jaar, 24 uur per dag bereikbaar en inzetbaar om een taak te vervullen bij de bestrijding van rampen, crises en openbare veiligheid.

Naar aanleiding van de regionalisering van brandweer Venlo is per 1 januari 2011 de coördinatie openbare veiligheid ondergebracht bij de afdeling Veiligheid en Handhaving.

Reageren?

Het burgerjaarverslag is ook digitaal beschikbaar via www.venlo.nl. Als u wilt reageren kan dit via info@venlo.nl of per post (Postbus 4343, 5902 RK Venlo) onder vermelding van burgerjaarverslag 2010.

VADEN GO
TPHEN D
NDIE DES
WI OM
EGENAM
ANTS FEN



H
E
F
N



N
A
L
R
N
S

ENLO



Colofon

Uitgave

Gemeente Venlo

Eindredactie

Maria v.d. Hombergh, gemeente Venlo

Grafische vormgeving

Nel Aarts, gemeente Venlo

Fotografie

Linders

Ton Desar



Reageren?

Het burgerjaarverslag is ook digitaal beschikbaar via www.venlo.nl. Als u wilt reageren kan dit via info@venlo.nl of per post (Postbus 4343, 5902 RK Venlo) onder vermelding van burgerjaarverslag 2009.

