Provincie Noord-Brabant

Inspectierapport klachten en meldingen interbestuurlijk toezicht omgevingsrecht

Taakuitvoering van de gemeente Meierijstad

- Behandeling van klachten en meldingen van mogelijke Wabo-overtredingen

Contactpersoon

Team IBT Omgevingsrecht

R.P.J. Wibier

Programma

Interbestuurlijk toezicht

Email

IBTomgevingsrecht@brabant.nl

Datum

12 november 2021

Inhoud

Voorwoord **2**

1 Algemeen **3**
1.1 Doel van het onderzoek 3
1.2 Aanpak en toetsingskader van het onderzoek 3
1.3 Uitvoering van het onderzoek 4
1.4 Rapportage 5

2 Bevindingen **6**
2.1 VTH-beleidscyclus 6
2.1.1 Beleidsplan VTH 6
2.1.2 Uitvoeringsprogramma VTH 7
2.1.3 Jaarverslag VTH 7
2.2 Borging in de praktijk 8
2.2.1 Klachten- en meldingen procedure 8
2.2.2 Protocollen en werkinstructies 9
2.2.3 Monitoring analyse en rapportage 10
2.3 Dienstverlening 11
2.3.1 Gemeente staat open voor meldingen 11
2.3.2 Kwaliteit van de afhandeling van de melding 12
2.3.3 Lering trekken uit klachten 13
2.4 Ondermijnende criminaliteit 15

3 Conclusies en aanbevelingen **17**
3.1 Conclusies 17
3.1.1 Algemeen 17
3.1.2 Tekortkomingen en verbeterpunten 19
3.2 Aanbevelingen 20

Bijlage 1 Bevindingen getoetst aan Toezichtstrategie **22**

Bijlage 2 Toezichtstrategie IBT-onderzoek **23**

Voorwoord

Gemeenten en waterschappen hebben veel wettelijke medebewindstaken op het terrein van het omgevingsrecht. De provincies hebben sinds 1 oktober 2012 de wettelijke taak gekregen als interbestuurlijk toezichthouder voor onder andere het omgevingsrecht. Dat wil zeggen dat de provincies bekijken of een gemeente of waterschap haar taken op het terrein van het omgevingsrecht goed uitvoert. Omgevingsrecht is een verzamelterm voor wet- en regelgeving die gaat over de fysieke leefomgeving zoals milieu, natuur, water en ruimtelijke ontwikkeling. De hoofddoelstelling van de wetgeving op het terrein van het omgevingsrecht is een veilige en gezonde leefomgeving te bewerkstelligen en deze op een duurzame en doelmatige wijze te kunnen behouden, beheren, gebruiken en ontwikkelen. De lokale overheden spelen daarbij een belangrijke rol door een adequate uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH-taken). Als de lokale overheden deze VTH-taken niet goed uitvoeren, kan dat grote invloed hebben op de veiligheid en gezondheid van de leefomgeving.
In Brabant richten wij ons daarbij in hoofdzaak op de taken vergunningverlening, toezicht en handhaving. En wel vooral daar waar er sprake is van risico's voor veiligheid en volksgezondheid of kans op onherstelbare schade.

Het Beleidsplan IBT 2020-2023 bevat onze visie en doelen voor het interbestuurlijk toezicht (IBT). Die beleidsdoelen worden vertaald naar activiteiten in een jaarlijks Uitvoeringsprogramma IBT. Behandeling van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen is een van de risicothema's dat in het Uitvoeringsprogramma 2021 prioriteit heeft gekregen.

1 Algemeen

1.1 Doel van het onderzoek

Doel van het project "Klachten en meldingen" is inzicht te verkrijgen:

a) Of het onderwerp zichtbaar is opgenomen in de VTH-beleidscyclus;
b) Of het onderwerp door de gemeente in de praktijk is geborgd;
c) Hoe de dienstverlening is georganiseerd?
d) Hoe meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteit binnen de gemeente is geregeld?

Zodoende inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk en de meldingsbereidheid door burgers en bedrijven behouden en bevorderen.
Tijdens het onderzoek is aandacht voor het identificeren van Best Practices: goede voorbeelden waar gemeenten van elkaar kunnen leren om waar nodig te komen tot verdere verbetering van de taakuitvoering.

1.2 Aanpak en toetsingskader van het onderzoek

Wettelijk kader

Het onderzoek wordt uitgevoerd binnen het wettelijk kader van:

- Wet Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (Wvth);
- Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo);
- Besluit omgevingsrecht (Bor) en Ministeriele regeling omgevingsrecht (Mor)
- Verordening kwaliteit Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving.

Gemeenten

Bij dit project zijn 11 Brabantse gemeenten betrokken.

VTH-documenten

Het opstellen en vaststellen van het VTH-beleidsplan is onderdeel van het cyclische en programmatische werken. In de dagelijkse praktijk moet aan het vastgestelde beleid uitvoering vervolg gegeven worden. In het VTH-beleidsplan vindt de vertaling plaats van het strategische kader naar het operationeel beleid ten behoeve van de kwaliteitsborging samen met een sluitende sturings- en verantwoordingscyclus. Door het plannen, uitvoeren en evalueren van beleid en de uitvoeringstaken op het gebied van klachten en meldingen wordt geborgd dat op een goede wijze uitvoering en vervolg gegeven wordt aan dat wat in het VTH-beleidsplan is weergegeven.
De uitwerking en de programmering komen tot uiting in het jaarlijks op te stellen VTH-uitvoeringsprogramma. Aan de hand van de doelen, het budget en de gestelde prioriteiten wordt jaarlijks het uitvoeringsprogramma opgesteld. Gedurende de uitvoering van het VTH-uitvoeringsprogramma vindt monitoring plaats. Monitoring is het stelselmatig en systematisch verzamelen, bewerken en verstrekken van gegevens. Daarmee wordt nagegaan of het beleid effect heeft en de gestelde doelen zijn (of worden) gehaald.

Borging in de praktijk

De samenleving verwacht van de overheid dat deze de Wabo-taken op een professionele wijze en op een kwalitatief hoog niveau uitvoert. Om dit te realiseren heeft de Rijksoverheid, naast de procescriteria, ook kwaliteitscriteria ontwikkeld die zich richten op de kwaliteit van de medewerkers en het borgen van de organisatorische processen. Om ervoor te zorgen dat naast de procescriteria ook de kwaliteitscriteria worden geborgd in de organisatie, heeft elke gemeente een verordening

'Kwaliteit Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving Omgevingsrecht' vastgesteld. Procedures, protocollen en werkinstructies dragen bij aan een uniforme, transparante en continue uitvoering.

Dienstverlening
De kwaliteit van dienstverlening bestaat uit twee elementen. Het gaat enerzijds om de kwaliteit van de diensten en producten zelf. Die moeten modern zijn, professioneel maar ook burgergericht. Anderzijds gaat kwaliteit van dienstverlening om de wijze waarop de diensten worden verleend. Dat betekent dat mensen niet van kastje naar de muur willen worden gestuurd. Ze willen zo min mogelijk rompslomp ervaren bij het doen van klachten en meldingen. Criteria voor goede dienstverlening zijn toegankelijkheid, communicatie, verwachtingsmanagement, etc. Deze criteria zijn van toepassing op alle soorten klachten en meldingen, die via alle mogelijke kanalen (balie, telefoon, internet, App's, mail of toezichthouder) kunnen binnenkomen bij een gemeente.

Gemeente bezoek (audit)
Voor het uitvoeren van dit onderzoek is aanvullende informatie bij de gemeente opgevraagd en is de vragenlijst verzonden aan de gemeente met het verzoek deze te beantwoorden. Op basis van de opgevraagde informatie en de antwoorden van de gemeente op de vragenlijst heeft IBT een beoordeling uitgevoerd. Deze beoordeling is vooraf aan het overleg verzonden aan de gemeente. Tijdens het bezoek aan de gemeente is de beoordeling besproken en geverifieerd.

1.3 Uitvoering van het onderzoek

Op 16 april 2021 zijn alle gemeenten in Brabant geïnformeerd over de voorgenomen IBT-activiteiten in het jaar 2021 door het toezenden van het 'Uitvoeringsagenda Interbestuurlijk Toezicht 2021'. Hierin is onder meer opgenomen het IBT-themaonderzoek Omgevingsrecht 'Klachten en meldingen'. Begin dit jaar is gestart met het ontwikkelen van het onderzoek waarbij gebruik is gemaakt van verschillende interne en externe deskundigen. Gelijktijdig is het onderzoek gepresenteerd in diverse ambtelijke en bestuurlijke bijeenkomsten. Per brief van 5 mei 2021 zijn de bij dit onderzoek betrokken gemeentebesturen geïnformeerd. Tijdens een informatiebijeenkomst op 9 juni 2021 zijn de gemeentelijke IBT-contactpersonen en de gemeentelijke contactpersonen betrokken bij dit onderzoek geïnformeerd over doel, inhoud en aanpak.

Op 11 juni 2021 is aan uw gemeente verzocht om informatie toe te sturen die nodig is om dit onderzoek uit te voeren. Op 30 juni 2021 is deze informatie ontvangen.

Op 29 juni 2021 is afgesproken dat het overleg met de gemeente plaatsvindt op 2 september 2021 op het gemeentehuis te Veghel.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst. De vragenlijsten is opgesteld in samenwerking met de leden van de klankbordgroep. Hierin zat een brede vertegenwoordiging vanuit het werkveld, te weten gemeenten en de provincie Noord-Holland. Deze vragenlijst hebben wij aan de gemeente verzonden op 29 juni 2021.

Ter voorbereiding van het gesprek met de gemeente is op 31 augustus 2021 een agenda en onze eerste conceptbeoordeling aan de gemeente verzonden.

Het gesprek met de gemeente heeft plaatsgevonden op 2 september 2021. Bij dit overleg waren aanwezig de heren Will van Leuken (kwaliteitsmedewerker) en Martijn Verhallen (toezichthouder), en de dames Dorothee de Louw (medewerker dienstverlening), Annemieke Vos (medewerker ondermijnende criminaliteit) en Rikie van Buuren (IBT-gemeentelijk contactpersoon), namens de

gemeente. Namens de provincie waren aanwezig de dames Rachelle Pijnenburg (Avans Hogeschool, afstudeerstudent), Marylin Pattiasina (medewerker IBT) en de heer Robertino Wibier (Interbestuurlijk toezichthouder).

Naar aanleiding van het overleg met de gemeente is op 2 september 2021 aanvullende informatie ontvangen. Deze informatie is betrokken bij het opstellen van het concept inspectierapport.

Op basis van de geconstateerde bevindingen is een inspectierapport opgesteld waarbij een toetsingskader is gevolgd. Gelet op de IBT-waarde 'betrouwbaar en transparant' werken, is het toetsingskader vooraf aan de IBT-contactpersonen van de gemeenten gecommuniceerd.

Op 8 oktober 2021 is dit inspectierapport in concept toegezonden aan de gemeente voor een ambtelijke reactie (hoor en wederhoor). Hierop is op 27 oktober 2021 gereageerd. Deze reactie is betrokken bij het opstellen van dit inspectierapport.

1.4 Rapportage

Inspectierapport per gemeente

Iedere betrokken gemeente ontvangt in de loop van de onderzoeksperiode een individueel inspectierapport met de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen.
Communicatie van deze individuele inspectierapporten met de raad en eventueel met de pers geschied door het college.

Brabant brede rapportage

Na afronding van alle beoordelingen wordt een Brabant brede eindrapportage opgesteld, met een totaaloverzicht van de bevindingen, conclusies en aanbevelingen. Deze rapportage ontvangen de betrokken gemeenten ter controle op kennelijke onjuistheden. Hierna stellen Gedeputeerde Staten het rapport vast. Alle Brabantse gemeenten ontvangen dit vastgestelde rapport.
Daarna wordt de rapportage samen met een persbericht bekend gemaakt en op onze website gepubliceerd: www.brabant.nl/ibt.
Het opstellen en publiceren van een eindrapport maakt "benchmarking" tussen gemeenten mogelijk en stimuleert samenwerking en kennisuitwisseling.

2 Bevindingen

2.1 VTH-beleidscyclus

Ten aanzien of het onderwerp klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen zichtbaar onderdeel is van de VTH-beleidscyclus is gekeken naar het Beleidsplan-, Uitvoeringsprogramma- en Jaarverslag-VTH.

2.1.1 Beleidsplan VTH

Maken klachten en meldingen onderdeel uit van het beleidsplan en zo ja hoe?

Toelichting:
Gemeenten hebben de wettelijke taak om klachten te behandelen die betrekking hebben op naleving van Wabo betrokken wetten (Wabo art. 5.2 lid 1c). Op het behandelen van deze klachten zijn ook de kwaliteitseisen van toepassing waaraan een professioneel handhavingsproces op beleids- of strategisch niveau moet voldoen (Wabo art. 5.3 en Bor 7.2 lid 4, 5 en 6). Een passend beleidskader leidt tot een heldere en eenduidige beschrijving van de werkwijze.

a) Zijn de klachten en meldingen opgenomen in de prioriteitenstelling?

   In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 wordt ingegaan op de probleemanalyse (omgevings- en risicoanalyse) en de prioritering. De resultaten worden weergegeven in bijlage 1 Omgevingsanalyse en bijlage 2 Risicoanalyse. De probleemanalyse is Wabo-breed uitgevoerd, zowel voor vergunningverlening als voor toezicht en handhaving maar ook de APV en bijzondere wetten zijn hierin meegenomen. De prioritering is niet primair gericht op (het voorkomen van) wetovertredingen, maar op (het voorkomen van) ongewenst gedragingen die leiden tot negatieve effecten voor de maatschappij en geïnspireerd op de aanstaande omgevingswet. Klachten en meldingen worden hierin meegenomen.

b) Welke bestuurlijke-/strategische doelen zijn er voor klachten en meldingen geformuleerd?

   In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 1 Omgevingsanalyse in paragraaf 2.2 worden de bestuurlijke en strategische doelen benoemd: "Een doelstelling van Meierijstad is dat de inwoners verblijven in een veilige en aantrekkelijke woon-/werkomgeving. Klachten kunnen echter leiden tot gevoelens van onrust en onveiligheid, en daarmee tot een negatieve beleving van de leefomgeving". Aanbeveling is om voldoende capaciteit te waarborgen voor een adequate en snelle afhandeling van klachten. Als prestatie-indicator is opgesteld: Na ontvangst van een klacht/melding/informatieverzoek wordt uiterlijk binnen één werkweek bij vergunningen/meldingen en binnen twee werkweken bij toezicht en handhaving contact opgenomen met de melder/verzoeker.
   Inmiddels is de werkwijze aangepast dat binnen twee werkdagen zowel voor vergunningverlening als voor toezicht en handhaving contact wordt opgenomen met de melder/verzoeker.

c) Is er voor klachten en meldingen een specifieke aanpak/strategie uitgewerkt?

   In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 1 Omgevingsanalyse in paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de aanpak van klachten en meldingen. In het VTH IV uitvoeringsprogramma 2021 paragraaf 5.3.4 wordt ingegaan op de (toezicht)strategie. Het behandelen van klachten en meldingen wordt gedaan conform een geïntegreerd werkproces. Er is geen passend beleidskader voor specifieke aanpak/strategie voor de behandeling van klachten en meldingen uitgewerkt.

2.1.2 Uitvoeringsprogramma VTH

Maken klachten en meldingen onderdeel uit van het uitvoeringsprogramma en zo ja hoe?

Toelichting:
Jaarlijks wordt het uitvoerings- en handhavingsbeleid uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma met de uit te voeren activiteiten in het komende jaar. (Bor art. 7.3 lid 1). Het ligt voor de hand dat de gemeente zijn uitvoeringsprogramma uitwerkt in een werkplan voor de betrokken handhavingsorganisatie. Daarnaast zal in de praktijk bij voorkeur ook een uitwerking plaatsvinden in werkplannen voor de individuele medewerkers van die organisatie. Ook dient de uitvoeringsorganisatie zodanig te worden ingericht dat een goede taakuitvoering is gewaarborgd (Bor art. 7.4 lid 1) en de middelen inzichtelijk gemaakt (Bor art. 7.5)

a) Welke organisatieonderdelen zijn betrokken bij de behandeling en registratie van klachten en meldingen?

   In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 1 Omgevingsanalyse in paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de organisaties (Milieuklachtencentrale (MKC), omgevingsdienst Brabant Noord (ODBN), meldkamer van de politie en de gemeenten) die betrokken zijn bij de behandeling en registratie van klachten en meldingen. Klachten en meldingen die als verzoektaak zijn overgedragen aan de ODBN zijn in het werkprogramma van de ODBN opgenomen.

b) Worden de capaciteit en middelen voor het behandelen van klachten en meldingen inzichtelijk gemaakt?

   In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 2 Risicoanalyse in paragraaf 3.5, 4.2 en 5.3.1 worden de benodigde capaciteit en middelen voor het behandelen van klachten en meldingen inzichtelijk gemaakt voor de eigen organisatie. Hieruit blijkt dat het behandelen van klachten en meldingen een aanzienlijk deel uitmaken van de werkzaamheden wat in het overleg met de gemeente wordt bevestigd.

2.1.3 Jaarverslag VTH

Maken klachten en meldingen onderdeel uit van het jaarverslag en zo ja hoe?

Toelichting:
Een cyclisch verlopend uitvoeringsproces wordt door middel van evaluatie afgesloten met een rapportage over en verantwoording van de uitgevoerde activiteiten aan de gemeenteraad. Daarbij wordt getoetst of de geleverde inspanningen ook het bereiken van de uitvoeringsdoelstellingen hebben opgeleverd (Bor art. 7.7 lid 2)

a) Worden de klachten en meldingen geëvalueerd in het jaarverslag (aantal, aard en leerpunten)?

   In het VTH IV evaluatie 2020 worden in hoofdstuk 4 aantallen klachten en meldingen weergegeven. In paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de verbetering van de dienstverlening en in paragraaf 2.3 op het optimaliseren van (werk)processen. Daarnaast worden de klachten en meldingen verantwoord aan de prestatie indicatoren zoals opgenomen in het VTH IV beleidsplan 2018-2022. In paragraaf 3.5 wordt aangegeven dat gestart wordt met het optimaliseren van proces voor het behandelen van klachten die betrekking hebben op geluidsoverlast ten gevolge van evenementen. Met de ODBN zijn hierover afspraken gemaakt

die in 2021 verder worden geconcretiseerd en geformaliseerd. Ook hebben wij een overzicht ontvangen van de klachten en meldingen over het eerste halfjaar van 2021.
In het VTH IV evaluatie 2020 wordt niet ingegaan op aard van de klachten en mogelijke leerpunten.

b) Hoe dragen klachten en meldingen bij aan aanpassing van beleid en/of uitvoering?

In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 onder kopje overige toezicht en handhavingstaken wordt aangegeven dat ook input wordt geleverd voor het evalueren en aanpassen van beleid waarop het toezicht en de handhaving is gebaseerd.
In de VTH IV evaluatie 2020 paragraaf 2.1 wordt aangegeven dat voor 2021 de bestuurlijke prioritering niet verandert en dat voor vier thema's een aanvulling wordt toegevoegd. In paragraaf 4.6 wordt ingegaan op de conclusies voor toezicht en handhaving.
In het VTH IV evaluatie 2020 wordt niet ingegaan op de aanpassingen van beleid en uitvoering van de overige klachten en meldingen.

c) Hoe worden de bestuurlijke-/strategische doelen voor klachten en meldingen verantwoord?

In het VTH IV evaluatie 2020 worden in paragraaf 3.6 en 4.3 de bestuurlijke-/strategische doelen verantwoord.

d) Hoe wordt de raad geïnformeerd?

Het VTH IV evaluatie 2020 wordt door het college vastgesteld en ter kennisname aan de raad middels een raadsinformatiebrief voorgelegd.

2.2 Borging in de praktijk

Ten aanzien of het onderwerp klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen door de gemeente in de praktijk is geborgd is gekeken naar:

1. Een klachten- en meldingen procedure;
2. Protocollen en werkinstructie;
3. Monitoring, analyse en rapportage.

2.2.1 Klachten- en meldingen procedure

Maakt de gemeente gebruik van een klachten- en meldingen procedure?

Toelichting:
De gemeente heeft de wettelijke taak om klachten te behandelen die gaan over de naleving van wet- en regelgeving omgevingsrecht waar de gemeente met handhaving over gaat Wabo art 5.2 lid 1b). Handhaving op niet-prioritaire terreinen is niet van tevoren geprogrammeerd en is derhalve doorgaans repressief van karakter. Handhaving vindt daarbij vooral plaats naar aanleiding van vermoedens van overtredingen, klachten of concrete verzoeken om ergens handhavend op te treden of om informatie over specifieke situaties waarmee burgers worden geconfronteerd. Professioneel handhaven betekent dat het bestuur, als het op de hoogte raakt van een mogelijke of daadwerkelijke overtreding, in actie komt: handhaven is de regel en niet handhaven de uitzondering. Voor burgers is het belangrijk te weten op welke wijze klachten en meldingen bij een gemeente kunnen worden ingediend. Een klachten- en meldingen procedure is hierbij laagdrempelig en transparant. Het is belangrijk dat de gemeente hierover actief communiceert (Bor art. 7.2 lid 6 toelichting).

a) Hoe ziet deze procedure eruit?

In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 1 Omgevingsanalyse in paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de klachtenprocedure. Milieuklachten kunnen sinds enkele jaren worden ingediend bij de provinciale milieuklachtencentrale (MKC). In steeds grotere mate heeft dit bekendheid en wordt hier gebruik van gemaakt. Voor zover gemandateerd vindt afhandeling plaats door de ODBN, anders worden de klachten doorgezet naar de gemeente. Gekeken naar de aard van de klachten blijken de meeste milieuklachten binnen het ODBN-werkgebied en ook binnen Meierijstad betrekking te hebben op geur en geluid. Naast klachten via het MKC, komen er ook klachten binnen via de meldkamer van de politie. Hier betreft het doorgaans meldingen van geluidsoverlast van reguliere horeca en evenementen.
Klachten die bij de gemeenten zelf ingediend worden betreffen naast milieuklachten vooral ook klachten/meldingen over (illegale) bouwactiviteiten en overlast in de openbare ruimte (zoals afval, hondenpoep e.d.). Een adequate en snelle afhandeling van klachten wordt van belang geacht. Ook als de conclusie is dat er geen handhavend optreden noodzakelijk/mogelijk is, voorkomt dit ergernis en wellicht onnodige vervolgprocedures. Waar klachten zijn te herleiden tot een burenruzie verdient het aanbeveling om de mogelijkheden van mediation te onderzoeken.

Op de website https://www.meierijstad.nl kunnen inwoners informatie vinden over hoe en op welke manieren klachten en melding kunnen worden gedaan. Daarnaast maakt de gemeente gebruik van een app (MijnGemeente-app) om klachten en meldingen snel en gemakkelijk door te kunnen geven. Communicatie vindt plaats via de gemeentelijke nieuwsbrief en social-media.
Er is geen schriftelijke vastgestelde procedure voor het indienen van klachten en meldingen.

b) Hoe zorgt de gemeente ervoor dat klachten en meldingen volgens deze procedure worden afgehandeld?

In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 1 Omgevingsanalyse in paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de klachtenprocedure. In het Uitvoeringsprogramma VTH 2021 onder het kopje Klacht/melding wordt verder ingegaan op de procedure.
Er is geen procedure vastgesteld voor het indienen van klachten en meldingen. Behandeling van klachten en meldingen is geborgd in werksystemen.

2.2.2 Protocollen en werkinstructies

Maakt de gemeente gebruik van protocollen en werkinstructies voor het behandelen en registreren van klachten en meldingen?

Toelichting:
Gemeente heeft de wettelijke taak om een goede registratie te hebben van in ieder geval het aantal ontvangen klachten over mogelijke overtredingen van wet en regelgeving over omgevingsrecht (Wabo art 5.2 lid 1b). Gemeente heeft de wettelijke taak om klachten te behandelen die gaan over de naleving van wet- en regelgeving omgevingsrecht waar de gemeente met handhaving over gaat. Op basis van ontvangen klachten kan ter plaatse onderzoek plaats vinden of er sprake is van een overtreding en zo ja, welke actie nodig is om de overtreding, en daarmee de klacht, te beëindigen. Het is daarom belangrijk dat voorgeschreven strategieën worden uitgewerkt in een op de uitvoering gerichte beschrijving van protocollen en werkinstructies. Dat draagt bij aan een uniforme, transparante en continue uitvoering (Bor art 7.4 lid 1 en 2b).

a) Hoe draagt de gemeente zorg voor het ontvangen, vastleggen, en afhandelen van klachten en meldingen?

In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 8 VTH-processen wordt aangegeven dat alle binnenkomende klachten/meldingen worden ingeboekt, afhankelijk van soort klacht/melding in Melddesk en/of Squit-XO. In dat systeem is voor elk zaaktype, zoals het klachten en meldingen en handhavingsverzoeken het proces ingericht, zodat het hele traject – van /melding verzoek tot terugkoppeling - doorlopen kan worden. Alle tussenliggende stappen zoals voornemen bestuursdwang, dwangsom, (her)controles, handhavingsbesluiten volgen elkaar daarin logischerwijs op. De toezichthouder/handhaver werkt vanuit een (digitaal) werkdossier. Dit is een compact (digitaal) dossier dat in het veld bruikbaar en (be-)werkbaar is. Op basis van dit werkdossier wordt de casus tegen het licht van de nalevingsstrategie gehouden, wordt de prioriteit bepaald en vastgesteld wat de volgende processtap is, 2.1 (Geen prioriteit) of 2.2 (Controle op locatie).
Voor de eenvoudige kortdurende meldingen wordt gewerkt met Melddesk. Vanuit dat systeem krijgt een melder, zover niet anoniem, een geautomatiseerd bericht bij afhandeling van de melding. Complexere zaken, en meldingen afkomstig van S@men worden in Squit-XO ingevoerd en daarin afgehandeld.

b) Hoe zorgt de gemeente ervoor dat de klachten en meldingen volgens deze protocollen en werkinstructie worden behandeld?

In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 8 VTH-processen wordt aangegeven dat alle binnenkomende klachten/meldingen worden ingeboekt, afhankelijk van soort klacht/melding in melddesk (ontvangst) en Squit (afhandeling).
Het betreft hier niet alleen de gemeentelijke Wabo-taak en maar ook de klachten en meldingen die worden behandeld door de Omgevingsdienst en de Veiligheidsregio hetzij als basistaak of als verzoektaak. Hierover zijn afspraken gemaakt met de Omgevingsdienst.
Er zijn voor klachten en meldingen protocollen en werkinstructies vastgesteld.

2.2.3 Monitoring analyse en rapportage

Op welke wijze vindt monitoring en rapportage plaats?

Toelichting:
Om te kunnen vaststellen of de uitvoerings- en handhavingsdoelen worden bereikt, is het de bedoeling dat het bestuursorgaan een methodiek hanteert voor monitoring en evaluatie (Bor art 7.2 lid 6b en 7.6). Onderdeel daarvan is een goede registratie van in ieder geval het aantal ontvangen klachten over mogelijke overtredingen van wet- en regelgeving over omgevingsrecht (Wabo art. 5.2 lid 1b en Bor 7.2 lid 7c).

a) Hoe worden klachten en meldingen gemonitord, geanalyseerd en gerapporteerd (aantal, aard en leerpunten)?

In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 8 VTH-processen wordt aangegeven dat alle binnenkomende klachten/meldingen worden ingeboekt, afhankelijk van soort klacht/melding in melddesk en/of Squit.

Gemeente beschikt over BI-tools waarmee gegevens uit de systemen kunnen worden gehaald en gepresenteerd in dashboards, overzichten, tabellen etc. Deze gegevens dienen als input voor de halfjaarlijks evaluaties van het VTH-beleid. In die evaluaties komen ook klachten en meldingen aan de orde. Verder is Meierijstad van plan meer data gestuurd te gaan werken. Daarvoor dienen wel duidelijke prestatie-indicatoren alsmede een aantal basisgegevens te worden vastgelegd waarop gestuurd kan worden. Op dit moment kan dat helaas nog niet uit de systemen gehaald worden. Bij de optimalisatie van de processen worden de indicatoren

opnieuw benoemd en vastgesteld welke gegevens vastgelegd moeten worden. Dit wordt ingericht in het VTH-systeem LEEF, dat de eerste helft van 2022 operationeel moet zijn.

b) Welke afspraken zijn er over de klachten en meldingen die zijn overgedragen naar andere organisaties?

In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 1 Omgevingsanalyse paragraaf 2.2 Klachten wordt ingegaan op de werkwijze voor het behandelen van klachten en meldingen. In het VTH IV uitvoeringsprogramma 2021 paragraaf 5.3.4 wordt de werkwijze verder ingevuld.
Zowel in het VTH IV beleidsplan 2018-2022 als in het VTH IV uitvoeringsprogramma 2021 zijn geen afspraken opgenomen met betrekking tot het overdragen van klachten en meldingen naar de omgevingsdienst en de veiligheidsregio. Er zijn afspraken en deze zijn opgenomen in de gemeenschappelijke regeling.

c) Hoeveel klachten en meldingen zijn er in het eerste halfjaar 2021 ingediend, onderverdeeld naar de verschillende beleidsterreinen?

Wij hebben een overzicht ontvangen. Vanuit de gemeente wordt aangegeven dat de behandeling van klachten en meldingen een aanzienlijk deel uitmaakt van het totale werkpakket. Uit het ontvangen overzicht blijken de aantallen maar niet de aard van de mogelijke Wabo-overtreding.

2.3 Dienstverlening

Ten aanzien van de dienstverlening voor het behandelen van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen door de gemeente is gekeken:

1. In hoeverre de gemeente open staat voor meldingen;
2. Naar de Kwaliteit van de afhandeling van de melding
3. Of lering getrokken wordt uit klachten en meldingen.

2.3.1 Gemeente staat open voor meldingen

Is voor burgers duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een klacht of melding in te dienen?

Toelichting:
De gemeente dient de organisatie zo in te richten dat deze binnen en buiten gebruikelijke kantooruren bereikbaar is voor het melden van acute klachten en beschikbaar is voor het behandelen van incidenten. Bereik- en beschikbaarheid kunnen ook in samenwerking met een andere handhavingsorganisatie in de regio worden gerealiseerd (Bor 7.4 lid 1 en 2d).

a) Op welke manier is de bereikbaarheid voor het melden door burgers (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen geregeld, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren?

Klachten en meldingen kunnen via diverse kanalen worden gedaan, zowel binnen als buiten kantoortijd (telefoon, balie, e-mail, brief, via internet(formulier) of buiten bij een toezichthouder en MijnGemeente app).
Zowel in het VTH IV beleidsplan 2018-2022 als in het VTH IV uitvoeringsprogramma 2021 wordt niet ingegaan op de bereikbaarheid voor het melden door burgers van (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen.
In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 2 Risicoanalyse Milieuklachten/-calamiteiten paragraaf 2.2 wordt aangegeven dat milieuklachten 24 uur per dag kunnen worden gemeld bij

de Milieu klachten Centrale en is de ODBN oproepbaar. In hoofdstuk 6 van het ODBN-werkprogramma 2021, wat als bijlage 4 onderdeel uitmaakt van het VTH-IV-uitvoeringsprogramma 2021 wordt gewezen op de klachtenregeling buiten kantoortijd. In de tabel op pag. 26 valt op te maken dat Meierijstad daar ook gebruik van maakt.
Bereikbaarheid buiten de gebruikelijke kantooruren verloopt via de buitendienst. Bij milieuklachten wordt de omgevingsdienst ingelicht. In geval van Wabo overtredingen of vraagstukken van constructieve aard wordt de desbetreffende toezichthouder opgeroepen.
Voorafgaand aan het gesprek met de gemeente is getoetst op bereikbaarheid buiten kantooruren. Er werd verwezen naar het algemene nummer en dat de gemeente maandag weer bereikbaar is. Dit is tijdens het gesprek met de gemeente besproken. Inmiddels aangepast zoals beschreven werkwijze.

b) Op welke manier is de beschikbaarheid voor personen om op te treden bij (acute) klachten en meldingen geregeld, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren?

Zowel in het VTH IV beleidsplan 2018-2022 als in het VTH IV uitvoeringsprogramma 2021 wordt niet ingegaan op de beschikbaarheid voor personen om op te treden bij (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren. In het VTH IV beleidsplan 2018-2022 bijlage 2 Risicoanalyse Milieuklachten/-calamiteiten paragraaf 2.2 wordt aangegeven dat milieuklachten 24 uur per dag kunnen worden gemeld bij de Milieu klachten Centrale en is de ODBN oproepbaar. In hoofdstuk 6 van het ODBN-werkprogramma 2021, wat als bijlage 4 onderdeel uitmaakt van het VTH-IV-uitvoeringsprogramma 2021 wordt gewezen op de klachtenregeling buiten kantoortijd. In de tabel op pag. 26 valt op te maken dat Meierijstad daar ook gebruik van maakt.
In het overleg met de gemeente wordt aangegeven dat binnen kantoortijd de beschikbaarheid is geborgd door heldere werkafspraken over aanwezigheid en vervanging. In het verbeterplan dienstverlening VTH 2021 zijn verbeteracties opgenomen t.b.v. de (telefonische) bereikbaarheid.
Buiten kantoortijd is de beschikbaarheid geborgd door de collega's T&H, veelal loopt dit volgens de calamiteitenregeling die onderdeel uitmaakt van de crisisbestrijding.
Voorafgaand aan het overleg met de gemeente was er op de gemeentelijke website is geen telefoonnummer opgenomen en ook geen informatie over de bereikbaarheid. Verder was onduidelijk hoe de beschikbaarheid actief wordt gecommuniceerd met de burgers. Na overleg met gemeente is dit inmiddels aangepast. Het nummer staat op de website. Informatie over de beschikbaarheid (buiten kantooruren) ontbreekt nog op de website.

c) Hoe wordt het voor burgers en bedrijven makkelijk gemaakt om een melding te doen?

Klachten en meldingen kunnen via diverse kanalen worden gedaan, zowel binnen als buiten kantoortijd (telefoon, balie, mail, brief, via internet(formulier) of buiten via een toezichthouder en via MijnGemeente app).

2.3.2 Kwaliteit van de afhandeling van de melding

De werkwijze zijn duidelijk beschreven en worden gevolgd?

Toelichting
De werk- en procedurebeschrijvingen dienen daarnaast betrekking te hebben op interne en externe communicatie van (de handhavingsorganisatie van) de gemeente over toezichtsresultaten, aangekondigde en opgelegde sancties of gedoogbeschikkingen en op het informatiebeheer (Bor art. 7.4 lid 1 en 2 toelichting)

a) Op welke manier en welke momenten vindt communicatie met de melder plaats?

Voor het opnemen van het eerste contact nadat de melding is ontvangen is de reactietermijn uit het VTH IV beleidsplan 2018-2022 leidend: bij vergunningen binnen één werkweek en bij toezicht en handhaving binnen twee werkweken. Tijdens dit contact wordt de werkwijze toegelicht en wordt melder verder niet actief op de hoogte gehouden van de afhandeling. Inmiddels is de werkwijze aangepast dat binnen twee werkdagen zowel voor vergunningverlening als voor toezicht en handhaving contact wordt opgenomen met de melder/verzoeker.
In het overleg met de gemeente wordt aangegeven dat dit afhankelijk is of er een telefoonnummer of mailadres is doorgegeven, vaak gebeuren deze meldingen anoniem waardoor het niet mogelijk is om te communiceren. Zijn deze gegevens aangeleverd dan vindt er bij binnenkomst communicatie plaats (binnen maximaal 2 dagen) voornamelijk om aan te horen wat de klacht is. Tevens vindt er bij het afsluiten van de klacht een contact moment plaats, indien de melder hier prijs op stelt.

Aanbeveling:
Neem deze communicatie momenten op in het protocol en werkinstructie en communiceer hierover actief naar uw burgers (website en weekbladen), medewerkers en management en de omgevingsdienst en veiligheidsregio voor de behandeling van klachten en meldingen die zijn overgedragen. Zie toe dat dit protocol en werkinstructie in de werksystemen wordt geborgd en actueel blijft.

b) Hoe wordt de melder geïnformeerd over de afhandelingswijze en -termijnen?

Tijdens het eerste contact nadat de melding is ontvangen wordt de werkwijze toegelicht en wordt melder verder niet actief op de hoogte gehouden van de afhandeling, tenzij de melder aangeeft het wel op prijs te stellen. De melding wordt afgedaan via het communicatiekanaal dat de melder heeft gebruikt. Bij een melding met een hoge prioriteit of gemiddelde prioriteit voert een toezichthouder een controle uit en wordt zo nodig het handhavingstraject gestart conform het VTH-beleidsplan. Bij een lage prioriteit wordt de zaak geparkeerd en wordt deze pas opgepakt zodra de werkvoorraad het toe laat dan wel er een projectmatige aanpak wordt vastgesteld met een tijdspad, projectresultaat en bijbehorende financiering. De melder wordt hiervan op de hoogte gesteld zodat deze weet hoe en waarom.

Aanbeveling:
Neem de afhandelingswijze op in het protocol en werkinstructie en communiceer hierover actief naar uw burgers (website en weekbladen), medewerkers en management en de omgevingsdienst en veiligheidsregio voor de behandeling van klachten en meldingen die zijn overgedragen. Zie toe dat dit protocol en werkinstructie in de werksystemen wordt geborgd en actueel blijft.

2.3.3 Lering trekken uit klachten

Op welke wijze wordt lering getrokken uit klachten en meldingen?

Toelichting
Ook voor de aanwezigheid van een beschrijving van de werkprocessen en procedures geldt overigens dat systematisch moet worden getoetst of de uitgevoerde werkzaamheden nog overeenkomstig die beschrijving plaatsvinden en of deze verbetering of aanpassing behoeven (Bor art 7.4 lid 1 en 2 toelichting)

a) Hoe wordt de tevredenheid van de behandeling bij de melder gemonitord? (Is er een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)?)

In het VTH VI beleidsplan 2018-2022 is opgenomen dat er binnen de gemeente al jaren hard wordt gewerkt aan de verbetering en professionalisering van de kwaliteit van de fysieke leefomgeving. Hierbij hebben begrippen als excellente dienstverlening, gelijke behandeling van burgers en bedrijven en vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven een prominente plaats in het beleid en de uitvoering van het handelen van de gemeenten en omgevingsdiensten. In het VTH IV uitvoeringsprogramma 2021 is opgenomen dat hierbij ook nadrukkelijk gekeken wordt naar de klantbeleving en de tevredenheid over onze dienstverlening. Door te evalueren en naar de toekomst te kijken brengt de gemeente in beeld of zij op de goede weg zijn, hoe de VTH-IV-werkzaamheden kunnen verbeteren en efficiënter kunnen inrichten en waar we de prioriteit gaan leggen. Uiteindelijk geeft dat een inzicht in wat we daarvoor nodig hebben aan capaciteit en middelen.

Sinds 2019 is de gemeente, organisatie breed (voor ca. 30 werkprocessen) expliciet bezig met het onderwerp klanttevredenheid en dienstverlening. Er is een dashboard wat wekelijks wordt ge-update en daarnaast een 3-maandelijkjse rapportage.
Voor het onderdeel vergunningen is dit al opgepakt, de gemeente meet de klanttevredenheid door het sturen van een korte enquête aan klanten. De feedback wordt opgepakt en verbeteracties worden uitgezet. Met betrekking tot de organisatie brede klachten en meldingen (waarin ook Wabo gerelateerde klachten zijn opgenomen) is onlangs gestart met het klantonderzoek en aan de hand van de monitoringgegevens en reacties van klagers en melders gaan we de verbeteracties doorvoeren.

<u>Aanbeveling:</u>
Bezie in hoeverre het bestaande klanttevredenheidsonderzoek kan worden uitgebreid aan de specifieke behoefte voor de Wabo gerelateerde klachten en meldingen en eventueel voor overige klachten (APV en bijzondere wetten). Stem dit onderzoek ook af met de andere handhavingsorganisaties. Neem de bevindingen en leerpunten van het klantonderzoek op in het Jaarverslag VTH. Neem deze werkwijze op in de VTH-documenten.

b) Op welke wijze is evaluatie van de dienstverlening (service normen) geborgd?

In het VTH VI beleidsplan 2018-2022 is opgenomen dat er binnen de gemeente al jaren hard wordt gewerkt aan de verbetering en professionalisering van de kwaliteit van de fysieke leefomgeving. Hierbij hebben begrippen als excellente dienstverlening, gelijke behandeling van burgers en bedrijven en vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven een prominente plaats in het beleid en de uitvoering van het handelen van de gemeenten en omgevingsdiensten. In het VTH IV uitvoeringsprogramma 2021 is opgenomen dat hierbij ook nadrukkelijk gekeken wordt naar de klantbeleving en de tevredenheid over onze dienstverlening. Door te evalueren en naar de toekomst te kijken brengt de gemeente in beeld of zij op de goede weg zijn, hoe de VTH-IV-werkzaamheden kunnen verbeteren en efficiënter kunnen inrichten en waar we de prioriteit gaan leggen. Uiteindelijk geeft dat een inzicht in wat we daarvoor nodig hebben aan capaciteit en middelen. In het VTH IV evaluatie 2020 paragraaf 2.3 wordt ingegaan op het optimaliseren van de processen, waarbij ook gekeken wordt naar de klachten en meldingen.

<u>Aanbeveling:</u>

Bezie in hoeverre de evaluatie van de dienstverlening kan worden uitgebreid specifieke voor de Wabo gerelateerde klachten en meldingen en eventueel voor overige klachten (APV en bijzondere wetten). Stem deze evaluatie ook af met de andere handhavingsorganisaties. Neem de bevindingen en leerpunten van de evaluatie op in het Jaarverslag VTH en pas de VTH-documenten hierop aan.

c) Tegen welke knelpunten loopt de gemeente (klachtbehandelaar) aan bij de behandeling van klachten en meldingen?

Een aanzienlijk deel van de klachten die binnenkomen hebben betrekking op een privaatrechtelijk probleem. Tevens is capaciteitstekort een beperking hierin.

d) Wat zou de gemeente (klachtbehandelaar) nodig hebben om effectiever invulling te kunnen geven aan de behandeling van klachten en meldingen?

Enerzijds zou meer tijd hieraan kunnen bijdragen en wellicht zou een stukje voorlichting hierin kunnen helpen zodat men weet voor welke zaken de gemeente aan de lat staat.

2.4 Ondermijnende criminaliteit

Hoe is het onderwerp meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteiten binnen de gemeente geregeld, zowel qua proces als qua inhoud?

Toelichting
De provincie zet zich in om de impact van ondermijnende criminaliteit op de Brabantse samenleving te verkleinen. Dat doen we samen met onze partners, waaronder Taskforce-RIEC. Het verkleinen van de impact vraagt om een weerbare overheid en een weerbare samenleving. Daarvoor is zowel de meldingsbereidheid van inwoners als een adequate behandeling van deze meldingen door gemeenten zeer belangrijk.

a) Hoe kunnen inwoners in uw gemeente verdachte situaties en vermoedens van ondermijnende criminaliteit melden?

De inwoners kunnen op verschillende manieren vermoedens/situaties over ondermijnende criminaliteiten melden. Dat kan via de reguliere kanalen bij de politie via 112 of 0900-8844. Of via Meld Misdaad Anoniem. Daarnaast heeft de gemeente voor meldingen van inwoners/bedrijven reeds in 2018 een e-mailadres MeldOndermijning@Meierijstad.nl; in het leven geroepen. Maar daarnaast komen meldingen van inwoners of raadsleden ook regelmatig rechtstreeks bij de medewerkers van het werkatelier IV/OOV/CB binnen.

b) Registreert u ontvangen meldingen van inwoners over ondermijnende criminaliteit en zo ja, hoeveel meldingen ontving u daarover in het jaar 2020?

De gemeente bespreekt alle meldingen/signalen in het Lokaal Informatie Overleg. Aan de hand van dit overleg, aangevuld met beschikbare informatie vanuit gemeente of andere partners wordt het signaal gewogen en een controle of actie uitgevoerd. Alle meldingen worden geregistreerd (dus ook van de interne organisatie, partners of inwoners). Het is moeilijk te zeggen hoeveel meldingen er exact zijn gedaan in 2020. Dit hangt af of het ook daadwerkelijk om een ondermijningssignaal gaat of iets anders, bijvoorbeeld een zorgvraag. Dit wordt beoordeeld tijdens het LIO. Gemiddeld worden er 5 nieuwe signalen in elk LIO besproken. Gemiddeld komen er 3 signalen rechtstreeks van burgers bij de gemeente.

c) Is er binnen uw gemeente een werkproces en/of voldoende capaciteit om meldingen van inwoners op te volgen?

   Op dit moment en met de wijze waarop het nu georganiseerd is, is er voldoende capaciteit beschikbaar.

d) Zou u verder ondersteund willen worden (bijvoorbeeld door Taskforce-RIEC) bij het verhogen van meldingsbereidheid en/of bij het opstellen van een werkproces om meldingen van inwoners op te volgen?

   Ja. We hebben veelvuldig contact met de Taskforce-RIEC en willen graag leren hoe we de meldingsbereidheid van inwoners kunnen verhogen. Daarnaast is de gemeente Meierijstad in het kader van de regiodeal trekker van een project Samen handen uit de Mouwen. Dit project heeft o.a. tot doel de meldingsbereidheid van de agrarische sector maar ook het vertrouwen van de sector in de overheid te verhogen. De Taskforce-RIEC is actief betrokken bij dit project.

Opmerking:
Vragen met betrekking tot ondermijnende criminaliteit zijn bedoeld ter inventarisatie, om een beeld te krijgen hoe dit is geregeld binnen de gemeenten en worden niet meegenomen in de beoordeling taakuitvoering. Bevindingen worden opgenomen in de individuele inspectierapporten en het Brabantbreed eindrapport.

3 Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

In bijlage 1 zijn de bevindingen op de onderliggende vragen getoetst aan de toezichtstrategie. De toezichtstrategie is in bijlage 2 weergegeven.

3.1.1 Algemeen

Uit het uitgevoerde onderzoek zijn onderstaande conclusies te herleiden.

a) Is het onderwerp klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen zichtbaar onderdeel van de VTH-beleidscyclus?

Beleidsplan VTH

Klachten en meldingen zijn opgenomen in de prioriteitenstelling. Ook zijn er bestuurlijke en strategische doelen gesteld. Met betrekking tot de aanpak/strategie voor de behandeling van klachten en meldingen is onduidelijk hoe deze zijn belegd en welke werkwijze hierbij van toepassing is. Er is een prioritering voor het behandelen van klachten en meldingen. Deze is echter niet uitgewerkt in een klachtenstrategie en ook niet opgenomen in het beleidsplan.

Uitvoeringsprogramma VTH

De betrokken organisatieonderdelen en handhavingsorganisaties en de beschikbare capaciteit en middelen worden inzichtelijk gemaakt.

Jaarverslag VTH

Klachten en meldingen worden geëvalueerd. Het betreft hier het aantal klachten en meldingen waarbij niet wordt ingegaan op aard van de klachten en mogelijke leerpunten. Hierdoor is niet duidelijk hoe klachten en meldingen bijdragen aan aanpassing van beleid en uitvoering.
De bestuurlijke en strategische doelen worden in het jaarverslag opgenomen. Dit verslag wordt na vaststelling van het college aan de raad aangeboden.

b) Is het onderwerp klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen door de gemeente in de praktijk geborgd?

Klachten- en meldingen procedure

Op de website https://www.meierijstad.nl kunnen inwoners informatie vinden over hoe en op welke manieren een klachten en melding kunnen worden gedaan. Daarnaast maakt de gemeente gebruik van een app (MijnGemeente-app) om klachten en meldingen snel en gemakkelijk door te kunnen geven. Communicatie vindt plaats via de gemeentelijke nieuwsbrief en social-media. Er wordt niet ingegaan op het melden van criminele activiteiten. Alle binnenkomende klachten/meldingen worden ingeboekt, afhankelijk van soort klacht/melding in Melddesk en/of Squit-XO. Er is geen vastgestelde procedure voor het indienen van klachten en meldingen.

Protocollen en werkinstructies

Voor de behandeling van klachten en meldingen maakt de gemeente gebruik van een VTH-behandelsysteem (Squit-XO). In dat systeem is voor de behandeling van klachten en meldingen het proces ingericht, zodat het hele traject – van /melding verzoek tot terugkoppeling - doorlopen kan worden. Alle tussenliggende stappen zoals voornemen bestuursdwang, dwangsom, (her)controles, handhavingsbesluiten volgen elkaar daarin logischerwijs op. Gemeente maakt gebruik van protocollen en werkinstructies voor het behandelen en registreren van klachten en meldingen.

Monitoring analyse en rapportage
Gemeente beschikt over BI-tools waaruit gegevens kunnen worden gehaald en gepresenteerd in dashboards, overzichten, tabellen etc. Deze gegevens dienen als input voor de halfjaarlijks evaluaties van het VTH-beleid. In die evaluaties komen ook klachten en meldingen aan de orde. Gemeente is bezig met het inrichten van een nieuw VTH-systeem Leef, dat de eerste helft 2022 operationeel moet zijn. Afspraken met betrekking tot het overdragen van klachten en meldingen naar andere handhavingsorganisaties of die als verzoektaak worden uitgevoerd zij opgenomen in de gemeenschappelijke regeling. De aard van de overtreding, gekoppeld aan wet en regelgeving, wordt niet geregistreerd.

c) *Hoe is de dienstverlening voor het behandelen van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen door de gemeente georganiseerd?*

Gemeente staat open voor meldingen
Klachten en meldingen kunnen via diverse kanalen worden gedaan, zowel binnen als buiten kantoortijd (telefoon, balie, e-mail, brief, via internet(formulier) of buiten bij een toezichthouder en MijnGemeente app).

Zowel in het beleidsplan als in het uitvoeringsprogramma wordt niet ingegaan op de bereikbaarheid voor het melden door burgers van (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen.
Bereikbaarheid buiten de gebruikelijke kantooruren verloopt via de buitendienst. Voor milieutaken wordt de omgevingsdienst ingelicht. In geval van Wabo overtredingen of vraagstukken van constructieve aard wordt de desbetreffende toezichthouder opgeroepen. Op de gemeentelijke website is (inmiddels) een telefoonnummer opgenomen en zijn geen afspraken weergegeven over de samenwerking met andere handhavingsorganisaties.

Verder wordt niet ingegaan op de beschikbaarheid voor personen om op te treden bij (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren, behoudens de milieuklachten die zijn belegd bij de omgevingsdienst.

In het overleg met de gemeente wordt aangegeven dat de binnen kantoortijd de bereikbaarheid en beschikbaarheid is geborgd door heldere werkafspraken over aanwezigheid en vervanging. In het verbeterplan dienstverlening VTH 2021 zijn verbeteracties opgenomen t.b.v. de (telefonische) bereikbaarheid.
Buiten kantoortijd is de beschikbaarheid geborgd door de collega's T&H, veelal loopt dit volgens de calamiteitenregeling die onderdeel uitmaakt van de crisisbestrijding.

Kwaliteit van de afhandeling van de melding
Voor het opnemen van het eerste contact nadat de melding is ontvangen is de reactietermijn gewijzigd naar twee werkdagen, zowel voor vergunningen als voor toezicht en handhaving.

Tijdens dit contact wordt de werkwijze toegelicht en wordt melder verder niet actief op de hoogte gehouden van de afhandeling. Tevens vindt er bij het afsluiten van de klacht een contact moment plaats, indien de melder hier prijs op stelt. De melding wordt afgedaan via het communicatiekanaal dat de melder heeft gebruikt.

Lering trekken uit klachten

Sinds 2019 is de gemeente, organisatie breed (voor ca. 30 werkprocessen) expliciet bezig met het onderwerp klanttevredenheid en dienstverlening. Er is een dashboard wat wekelijks wordt ge-update en daarnaast een 3-maandelijkjse rapportage.
Voor het onderdeel vergunningen is dit al opgepakt, de gemeente meet de klanttevredenheid door het sturen van een korte enquête aan klanten. De feedback pakken wordt opgepakt en verbeteracties worden uitgezet. Met betrekking tot de organisatie brede klachten en meldingen (waarin ook Wabo gerelateerde klachten zijn opgenomen) is onlangs gestart met het klantonderzoek en aan de hand van de monitoringgegevens en reacties van klagers en melders gaan we de verbeteracties doorvoeren.

d) Hoe is het onderwerp meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteiten binnen de gemeente geregeld, zowel qua proces als qua inhoud?

De inwoners kunnen op verschillende manieren vermoedens/situaties over ondermijnende criminaliteiten melden. Dat kan via de reguliere kanalen bij de politie of via Meld Misdaad Anoniem. Daarnaast heeft de gemeente voor meldingen van inwoners/bedrijven reeds een e-mailadres MeldOndermijning@Meierijstad.nl; in het leven geroepen.
De gemeente bespreekt alle meldingen/signalen in het Lokaal Informatie Overleg. Aan de hand van dit overleg, aangevuld met beschikbare informatie vanuit gemeente of andere partners wordt het signaal gewogen en een controle of actie uitgevoerd. Alle meldingen worden (vertrouwelijk) geregistreerd (dus ook van de interne organisatie, partners of inwoners). Op dit moment en met de wijze waarop het nu georganiseerd is, is er voldoende capaciteit beschikbaar.
Gemeente heeft veelvuldig contact met de Taskforce-RIEC en willen graag leren hoe de meldingsbereidheid van inwoners kunnen verhogen. Daarnaast is de gemeente Meierijstad in het kader van de regiodeal trekker van een project Samen handen uit de Mouwen. Dit project heeft o.a. tot doel de meldingsbereidheid van de agrarische sector maar ook het vertrouwen van de sector in de overheid te verhogen. De Taskforce-RIEC is actief betrokken bij dit project.

3.1.2 Tekortkomingen en verbeterpunten

VTH-beleidscyclus
In het beleidsplan wordt niet ingegaan welke klachten en meldingen door de gemeente worden behandeld en welke zijn belegd bij de omgevingsdienst en veiligheidsregio (brandweer). Er is een prioritering bij de behandeling van klachten en meldingen, deze is echter niet uitgewerkt.
Pas het beleidsplan aan en stel een heldere en eenduidige werkwijze/strategie op waarin onder andere wordt ingegaan op het beleggen van klachten en meldingen en de uitwerking van de prioritering bij afhandeling voor de betrokken organisaties. Zie toe in hoeverre het geïntegreerde werkproces hierop moet worden aangepast. Communiceer dit actief naar de burgers, eigen organisatie en samenwerkende organisatie.

In het VTH IV evaluatie 2020 wordt niet ingegaan op aard van de klachten en mogelijke leerpunten. Ook in de door ons ontvangen overzichten wordt niet ingegaan op de aard van de klachten. Niet alle klachten en meldingen worden verantwoord. Alleen die waarvoor een doelstelling is opgenomen.
Zorg ervoor dat ook de aard van de klachten en meldingen wordt geregistreerd zodat de leerpunten hierover uit de evaluatie kunnen worden meegenomen in het uitvoeringsprogramma en het beleidskader.

Borging in de praktijk

Er is geen schriftelijke vastgestelde procedure voor het indienen van klachten en meldingen. Verder wordt op de website geen toelichting geven op de werkwijze van de gemeente, wat melders kunnen doen en hoe lang het duurt voordat de gemeente reageert. Ook is geen informatie opgenomen over de prioritering van klachten en meldingen. Het telefoonnummer welke beschikbaar is bij spoedeisende calamiteit zowel binnen als buiten gebruikelijke kantooruren is inmiddels aangepast.

Stel een klachten- en meldingen procedure op voor het indienen van klachten en meldingen en communiceer hierover actief naar uw samenwerkende organisaties en bewoners, bijvoorbeeld via de Internetsite van de gemeente of de huis-aan-huis bladen. Zie toe dat deze procedure in de werksystemen wordt geborgd en actueel blijft.

Uit het ontvangen overzicht blijken de aantallen maar niet de aard van de mogelijke Wabo-overtreding.

Zorg ervoor dat ook de aard van de klachten en meldingen wordt geregistreerd zodat de leerpunten hierover uit de evaluatie kunnen worden meegenomen in het uitvoeringsprogramma en/of het beleidskader.

Dienstverlening

Onduidelijk is hoe de bereikbaarheid buiten de gebruikelijke kantooruren wordt ingevuld. Ook op de gemeentelijke website is geen telefoonnummer opgenomen of afspraken weergegeven over de samenwerkende met andere handhavingsorganisaties.

Zorg voor de bereikbaarheid buiten de gebruikelijke kantooruren voor het melden van (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen (anders dan milieuklachten) door burgers. Communiceer actief over deze bereikbaarheid richting uw burgers en stem dit af met ander handhavingsorganisaties.

Zowel in het beleidsplan als in het uitvoeringsprogramma wordt niet ingegaan op de bereikbaarheid en beschikbaarheid voor personen om op te treden bij (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren, behoudens de milieutaak die zijn belegd als basis- of verzoektaak bij de omgevingsdienst. Op de gemeentelijke website is geen telefoonnummer opgenomen en ook geen informatie over de beschikbaarheid. Verder is onduidelijk hoe de beschikbaarheid actief wordt gecommuniceerd met de burgers.

Pas de informatie op de gemeentelijke website aan op de werkwijze van de gemeente. Vermeld ook een telefoonnummer wat beschikbaar is voor burgers. Communiceer actief over deze beschikbaarheid richting uw burgers en stem dit af met ander handhavingsorganisaties.

3.2 Aanbevelingen

Naast de boven vermelde verbeterpunten, hebben wij nog de volgende belangrijke aanbevelingen:

- De behandeling van klachten en meldingen maken een wezenlijk onderdeel uit van het takenpakket van de gemeente. Daarom is het belangrijk dat de gemeente beschikt over een klachtenstrategie waarin op beleids- of strategisch niveau de werkwijze helder en eenduidige is beschreven;
- De klachtenstrategie dient te worden afgestemd met de samenwerkende partners (met name bij verzoektaken) en gecommuniceerd binnen uw eigen organisatie en uw burgers. Maak de klachtenstrategie onderdeel van het Uitvoerings- en handhavingsbeleid.

- Voor het invullen van de ‘ogen en oren’ in de fysieke leefomgeving voor mogelijke Wabo-overtredingen of om ongenoegen aan te geven over bestaand beleid door burgers, is het noodzakelijk dat de gemeente beschikt over een klachten- en meldingen procedure. Communiceer hierover actief naar uw burgers (website en weekbladen) maar ook binnen uw eigen organisatie en de omgevingsdienst en veiligheidsregio voor de behandeling van klachten en meldingen die zijn overgedragen. Zie toe dat deze klachten- en meldingen procedure actueel blijft. Maak de klachten en meldingen procedure onderdeel van het Uitvoerings- en handhavingsbeleid.
- Check regelmatig de bereikbaarheid en beschikbaarheid voor het melden van acute klachten, buiten de gebruikelijke kantooruren voor burgers van uw organisatie en samenwerkende partners;
- Check regelmatig de werking van de klachten en meldingen procedure (reality-check) om te bepalen of de procedure laagdrempelig is en voldoet aan de verwachtingen.
- Het vastleggen en de behandeling van klachten en meldingen is geborgd in werksystemen. Zie toe dat deze werksystemen zodanig worden ingericht waardoor analyses (aantallen, aard en leerpunten) en (bestuurlijke en strategische) rapportage mogelijk zijn. Realiseer dat de werksystemen een hulpmiddel zijn bij het uitvoeren van de wettelijke taak.
- Ga na in hoeverre het bestaande klanttevredenheidsonderzoek kan worden uitgebreid aan de specifieke behoefte voor de Wabo-gerelateerde klachten en meldingen en eventueel voor overige klachten (APV en bijzondere wetten). Stem dit onderzoek ook af met de andere handhavingsorganisaties. Neem de bevindingen en leerpunten van het klantonderzoek op in het Jaarverslag VTH. Neem deze werkwijze op in de VTH-documenten.
- Alle gemeenten hebben dezelfde taak; het behandelen van klachten en meldingen. Er zijn gemeenten die al een klachtenstrategie en klachten- en meldingen procedure hebben uitgeschreven. Maak gebruik van deze aanwezige kennis door elkaar op te zoeken en te leren van elkaar.

Bijlage 1 Bevindingen getoetst aan Toezichtstrategie

VTH-beleidscyclus

VTH-beleidsplan	Resultaat
Prioriteitenstelling	
Doelen	
Strategie/aanpak	

VTH-Uitvoeringsprogramma	Resultaat
Organisatieonderdelen	
Capaciteit en middelen	

VTH-Jaarverslag	Resultaat
Evaluatie	
Aanpassing van beleid/uitvoering	
Verantwoording doelen	
Informeren raad	

Borging in de praktijk

Klachten- en meldingen procedure	Resultaat
Procedure	
Sturing afhandeling volgens procedure	

Protocollen en werkinstructies	Resultaat
Vastleggen en afhandelen	
Sturing behandeling	

Monitoring analyse en rapportage	Resultaat
Aantal, aard en leerpunten	
Afspraken bij overdracht	
Aantal en soort klachten voorjaar 2021	

Dienstverlening

Gemeente staat open voor meldingen	Resultaat
Bereikbaarheid binnen en buiten kantooruren	
Beschikbaarheid binnen en buiten kantooruren	
Ondersteuning indieners melding	

Kwaliteit van de afhandeling	Resultaat
Communicatie met melder	
Informatie over afhandelwijze en -termijnen	

Lering trekken uit meldingen	Resultaat
Monitoring tevredenheid van de behandeling	
Borging evaluatie dienstverlening	
Knelpunten bij behandeling	
Effectiever behandeling van meldingen	

Legenda:

In orde	Geen tekortkomingen geconstateerd.
Nagenoeg in orde	Lichte tekortkomingen geconstateerd van a) wet- en regelgeving en/of b) met het eigen beleid van de gemeente.
Onvoldoende in orde	Betekenisvolle tekortkomingen geconstateerd van a) wet- en regelgeving en/of b) met het eigen beleid van de gemeente.
Niet in orde	Ernstige tekortkomingen geconstateerd van a) wet- en regelgeving en/of b) met het eigen beleid van de gemeente.
Niet van toepassing	Niet van toepassing of niet relevant (open vraag)

Bijlage 2 Toezichtstrategie IBT-onderzoek

Eind Resultaat	Aanpak IBT	Strategie IBT	Product IBT
In orde	Belonen	Borging proces en werkwijze als 'Best Practice' delen met andere gemeenten.	Brief aan B&W met inspectierapport + complimenten aan college. B&W informeren desgewenst de Raad.
Nagenoeg in orde	Gemeente informeren en verzoeken om tekortkomingen op te heffen en herhaling te voorkomen.	Terughoudend toezicht. Vertrouwen in oppakken verbeterpunten.	Brief aan B&W met tekortkomingen en verbeterpunten. B&W informeren desgewenst de Raad.
Onvoldoende in orde	Binnen 1 maand plan van aanpak (SMART) overleggen om tekortkomingen structureel op te heffen en herhaling te voorkomen.	Blijvend toezicht op de afspraken conform interventieladder. Monitoring op voortgang PlvA. Hercontrole.	Brief aan B&W met tekortkomingen en verbeterpunten. B&W informeren de Raad.
Niet in orde	Gemeente direct maatregelen laten treffen gericht op opheffen/ beheersen van tekortkoming. Tevens binnen 1 maand plan van aanpak (SMART) overleggen om tekortkomingen structureel op te heffen en herhaling te voorkomen.	Blijvend toezicht op de afspraken conform interventieladder. Monitoring op voortgang PlvA. Hercontrole.	Brief aan B&W met geconstateerde tekortkomingen en verbeterpunten en vastleggen getroffen of te treffen maatregelen. B&W informeren de Raad.

Toelichting begrippen

In orde	Geen tekortkomingen geconstateerd.
Nagenoeg in orde	Lichte tekortkomingen geconstateerd van a) wet- en regelgeving en/of b) met het eigen beleid van de gemeente. Bijvoorbeeld als alle ontvangen klachten worden geregistreerd maar dat niet wordt weergegeven op welke (Wabo-)overtreding dit betrekking heeft.
Onvoldoende in orde	Betekenisvolle tekortkomingen geconstateerd van a) wet- en regelgeving en/of b) met het eigen beleid van de gemeente. Bijvoorbeeld als niet alle ontvangen klachten worden geregistreerd.
Niet in orde	Ernstige tekortkomingen geconstateerd van a) wet- en regelgeving en/of b) met het eigen beleid van de gemeente. Bijvoorbeeld als niet alle ontvangen klachten worden geregistreerd en dat ook niet wordt weergegeven op welke (Wabo-)overtreding dit betrekking heeft.