Bijlage:
Informatie over het IBT-onderzoek 'Klachten en meldingen'.

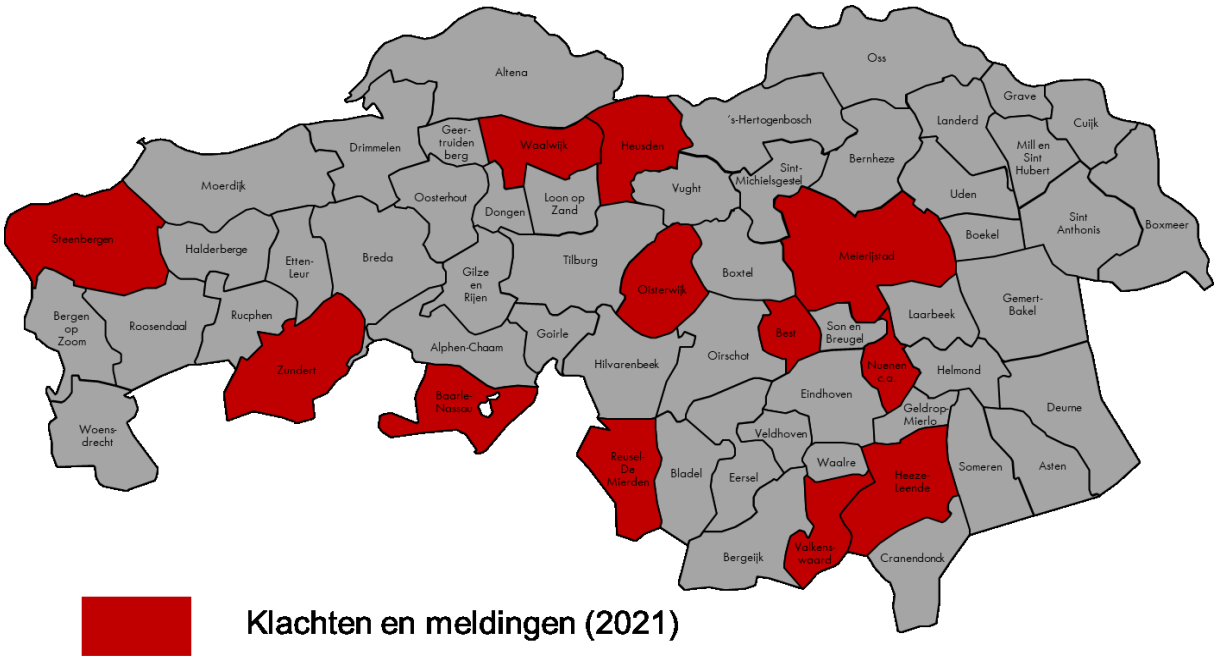
Aanleiding
Gemeenten hebben de wettelijke taak om zorg te dragen voor de behandeling van klachten en meldingen over omgevingsrecht die betrekking hebben op de naleving van wet en regelgeving waar zij bevoegd gezag voor zijn (Wabo 5.2). Daarvoor moeten ze onder meer een klachtenstrategie bestuurlijk vaststellen (Bor 7.2 lid 7). Alle Brabantse gemeenten hebben dat gedaan. Met enige regelmaat verschijnen er berichten in de media dat een gemeente niet doorpakt bij de behandeling van klachten en meldingen van een overtredingen en/of niet terugkoppelt aan de melder waardoor het vertrouwen in de overheid wordt geschaad.
Het niet doorpakken bij klachten en meldingen of niet of onvoldoende terugkoppelen aan de melder, kan grote invloed hebben op het naleefgedrag en daardoor op de veiligheid en gezondheid van de leefomgeving. Ook kan hierdoor het vertrouwen in de overheid worden ondermijnd en is hiermee een voedingsbodem voor het niet naleven van wet- en regelgeving.
Daar komt bij dat we als provincie ons inspannen om de impact van ondermijnende criminaliteit op de Brabantse samenleving te verkleinen. Dat doen we samen met onder meer Taskforce-RIEC. Dit vraagt om een weerbare overheid en een weerbare samenleving. Daarvoor is zowel de meldingsbereidheid over criminele activiteiten als een adequate behandeling van die categorie meldingen belangrijk. Gemeenten hebben een voorbeeldfunctie voor het behandelen van klachten en meldingen, zodat burgers kunnen vertrouwen op een goed functionerende overheid die haar wettelijke taken op een adequate manier uitvoert.

Doel onderzoek
Het IBT-themaonderzoek is er enerzijds op gericht om bij de betrokken gemeenten inzicht te krijgen of er sprake is van een adequate VTH-taakuitvoering op het gebied van behandeling van klachten en meldingen. Zodat burgers kunnen vertrouwen op hun overheid. Daarvoor bezien we de volgende hoofdvragen:
1) Is het onderwerp klachten en meldingen zichtbaar onderdeel van de VTH-beleidscyclus (beleidsplan, uitvoeringsprogramma en evaluatieverslag) van gemeenten en zo ja, hoe;
2) Is voor het onderwerp klachten en meldingen een goede taakuitvoering door gemeenten in de praktijk geborgd en zo ja, hoe;
3) Hoe ervaren melders de behandeling van een ingediende klacht of melding door of namens een gemeenten?

Anderzijds willen we de gemeenten graag inspireren door het identificeren en delen van 'Best Practices' en het stimuleren van kennisdeling en samenwerking.

Opzet en inhoud
<u>Selectiecriteria</u>
De criteria voor de gemeenten die in aanmerking komen voor het onderzoek zijn:
- Alleen gemeenten die langer dan twee jaar geleden betrokken zijn geweest bij een eerder themaonderzoek;
- Gemeenten die de afgelopen twee jaar en de komende twee jaar niet betrokken zijn geweest of zijn bij een gemeentelijke herindeling;
- Gemeenten waar nog weinig themaonderzoeken zijn uitgevoerd;

Aanvullende hebben wij criteria gebruikt zowel groot als klein, een stedelijk en landelijke gemeenten en spreiding over Brabant, om te komen tot 12 gemeenten.
In onderstaande afbeelding zijn deze gemeenten weergegeven.



<u>Geselecteerde gemeenten</u>
Het onderzoek wordt uitgevoerd in 12 gemeenten:
Baarle-Nassau, Best, Heeze-Leende, Heusden, Meierijstad, Nuenen, Oisterwijk, Reusel-De Mierden, Steenbergen, Valkenswaard, Waalwijk en Zundert.

<u>Onderzoek</u>
Het project 'Klachten en Meldingen' omvat een onderzoek naar de taakuitvoering van gemeenten op het gebied van de behandeling van klachten en meldingen over mogelijke overtredingen op de naleving van Wabo betrokken wetten. Daarnaast wordt onderzocht hoe de gemeenten de meldingsbereidheid van klachten en meldingen door burgers en bedrijven behoud en bevorderd. Onderzocht wordt of het onderwerp klachten en meldingen: zichtbaar is opgenomen in de VTH-beleidscyclus, een goede taakuitvoering door de gemeente in de praktijk is geborgd en hoe melders de behandeling hebben ervaren.
Om dit in beeld te krijgen worden de VTH-documenten beoordeeld. Hierbij wordt gekeken of de klachten en meldingen worden meegenomen in de omgevings- en risicoanalyse, of deze zijn geprioriteerd, of er een klachtenstrategie is vastgesteld, of er bestuurlijke- en strategische doelen zijn geformuleerd en of naar aanleiding van een evaluatie beleid of uitvoering wordt aangepast.
Voor de taakuitvoering wordt onderzocht: of er een werkprocedure is vastgesteld, of volgens deze procedure de behandeling en bewaking plaatsvindt en of bij geconstateerde overtredingen de (landelijke) handhavingsstrategie wordt gevolgd.
Voor behoud en bevordering van de meldingsbereidheid wordt onderzocht of er klanttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd en of deze bijdragen aan verbetering van de dienstverlening. Tijdens de praktijkcontroles wordt gekeken of de uitvoeringspraktijk ook overeenkomt met wat op papier is vastgelegd. Met andere woorden hoe de klachten en meldingen worden geregistreerd en behandeld en hoe de bereikbaarheid en beschikbaarheid is georganiseerd.

<u>Individueel inspectierapport</u>
Iedere betrokken gemeente ontvangt in de loop van de onderzoeksperiode een individueel inspectierapport met onderzoeksbevindingen en (waar nodig) verbeterpunten. Een concept inspectierapport zenden we vooraf toe aan de gemeentelijke contactpersoon voor hoor- en

wederhoor. De ontvangen reacties verwerken we in de definitieve inspectierapporten. Die sturen we vervolgens aan de colleges van B&W van de onderzochte gemeenten.

Her controles
Vanuit onze rol als interbestuurlijk toezichthouder monitoren we of de verbeterpunten door de betrokken gemeenten tijdig worden uitgevoerd. Dat doen we aan de hand van een vooraf vastgestelde en gecommuniceerde toezichtstrategie. In het onverhoopte geval dat die gemeenten dat niet of onvoldoende doen, spreken we ze daarop aan conform de bestuurlijke interventieladder.

Brabant breed eindrapport met persbericht
Door een analyse van de onderzoeksresultaten van de 12 onderzochte gemeenten, maken we een kort en bondig Brabant breed eindrapport met conclusies en aanbevelingen. Dat is bedoeld om de verkregen inzichten te delen met alle gemeenten in Brabant. Daardoor kunnen gemeenten van elkaar leren om waar nodig te komen tot verdere verbetering van beleid en taakuitvoering op het gebied van klachten en meldingen.
De conclusies en aanbevelingen bespreken we vooraf met de klankbordgroep en de contactpersonen van de betrokken gemeenten. Het concepteindrapport samen met een bijbehorend conceptpersbericht communiceren we ambtelijk met de contactpersonen van de gemeenten. Het door ons vastgestelde eindrapport met bijbehorend persbericht zenden we aan alle betrokken gemeenten. Het eindrapport publiceren we tevens op de provinciale website: www.brabant.nl/ibt Gelet op de actieve informatieplicht in de Provinciewet, informeren we ook Provinciale Staten via een Statenmededeling.

Themabijeenkomst
Na bekendmaking van het Brabantbrede eindrapport organiseren we een themabijeenkomst waar alle Brabantse gemeenten voor worden uitgenodigd om de conclusies en aanbevelingen uit het rapport te bespreken en Best Practices met elkaar te delen.

Monitoringsronde
Ongeveer een jaar na bekendmaking van het Brabant brede eindrapport voeren we een monitoringsronde uit bij alle Brabantse gemeenten. Daarbij bezien we of de conclusies en aanbevelingen voortvarend zijn opgepakt en de organisatie en de uitvoeringspraktijk daar waar nodig structureel daarop zijn aangepast. Doel is een zichtbare en blijvende verbetering van de VTH-taakuitvoering door gemeenten.

Tijdsplanning
In april 2021 zijn we gestart met het project. Voor de zomervakantie plannen we de afspraken voor de gemeentebezoeken met de ons bekende contactpersoon omgevingsrecht binnen uw organisatie. In september starten we met de gemeentebezoeken. Voor 1 december 2021 zijn alle individuele inspectierapporten aan de gemeenten verzonden.
In januari 2022 volgt het Brabant brede eindrapport met bijbehorende persbericht. In februari 2022 is een themabijeenkomst voorzien en in april 2022 de monitoringsronde.

Projectorganisatie
De projectcoördinatie en projectleiding is in handen van het team IBT omgevingsrecht van de provincie. Er is een projectteam en klankbordgroep ingesteld. Het projectteam bestaat uit enkel medewerkers van de afdeling IBT. In de klankbordgroep zitten vertegenwoordigers uit vier Brabantse gemeenten en een toezichthouder uit Noord-Holland, die een rol spelen bij het ontwikkelen en

uitvoeren van het project. Indien gewenst kunnen andere deskundige tijdelijk aansluiten wanneer hun kennis en expertise nodig is. Communicatie is een belangrijk aandachtspunt voor de projectleiding.