plan van aanpak
IBT rapportage bevindingen
klachten en meldingen
12 november 2021

Aanleiding:

Op 12 november 2021 hebben we het inspectierapport van het themaonderzoek “behandeling van klachten en meldingen” ontvangen. Hierbij gaat het om klachten en meldingen over bijvoorbeeld illegaal bouwen of gebruik, werkzaamheden aan monumenten of geluidsoverlast. Dit onderzoek is uitgevoerd door het Interbestuurlijk toezicht omgevingsrecht (IBT) van de provincie. De gemeente Meierijstad was één van de elf Brabantse gemeenten die het IBT heeft onderworpen aan dit themaonderzoek. In juni 2021 is dit bij ons kenbaar gemaakt en in de maanden daarna heeft het onderzoek plaatsgevonden. Het werkatelier VTH, IV en dienstverlening hebben hiervoor de gevraagde documenten toegezonden en op 2 september 2021 het gesprek met vertegenwoordigers van het IBT gevoerd.

Na ontvangen concept rapportage hebben wij in het kader van hoor en wederhoor een aantal wijzigingssuggesties doorgegeven aan het IBT. Deze zijn in de nu voorliggende definitieve rapportage meegenomen.

Het samenvattende eindoordeel van het IBT luidt: “in orde”.

Op de punten die op het gebied van behandeling van klachten en meldingen inhoudelijk zijn beoordeeld, behoren wij tot de categorie waar een aantal onderdelen wel of nagenoeg in orde zijn. Daarmee geven we op een juiste wijze invulling aan de voorbeeldfunctie die wij hebben richting burgers, bedrijven en andere overheden.

Helaas zijn er ook enkele onderdelen onvoldoende in orde. Voor die onderdelen hebben wij dit plan van aanpak opgesteld om deze onderdelen te verbeteren. Het IBT volgt ons bij het uitvoeren van de te nemen stappen. We nemen hen dus mee in het vervolg van dit traject. Uiteraard informeren wij daarin ook onze raad vanwege hun rol als het gaat om het invulling geven aan de horizontale verantwoordingsplicht.

Vervolg:

In het overzicht op de volgende pagina is de beoordelingstabel met de kleuren groen, lichtgroen en oranje opgenomen. Met name voor de onderwerpen die lichtgroen en oranje gekleurd zijn hebben we verbeterpunten en aanbevelingen gekregen. In de tabel daarna benoemen we deze puntsgewijs, geven aan wat en hoe wanneer we deze onderdelen gaan aanpassen / verbeteren. Aan elk van deze punten verbinden we een actiepunt houder (wie). Op deze wijze kunnen we invulling geven aan de verbeterpunten en aanbevelingen van het IBT.

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	

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)

Tekortkomingen – Verbeterpunten - Aanbevelingen:

VTH-beleidsplan Strategie en aanpak				
Wat	*Actie*	*Hoe*	*Wanneer*	*Wie*
1. Ontbreken beleidskader voor aanpak / strategie behandelen klachten en meldingen.	a. Vastleggen aanpak strategie en werkwijze behandeling klachten en meldingen.	Meenemen in evaluatie en VTH-IV uitvoeringsprogramma 2022 en daarna in nieuw VTH-IV beleidsplan 2023-2026.	Q4 2021 – Q1 2022	VTH
	b. Beleid vastleggen en afstemmen met collega's intern en ODBN, VRBN en burgers.	Intern de werkprocessen in werkoverleggen delen. Idem extern in relatiebeheer overleggen. Communicatie op de website aanpassen.	Q1 - Q2 2022	VTH / IB / Com.
VTH-jaarverslag Evaluatie				
Wat	*Actie*	*Hoe*	*Wanneer*	*Wie*
2. Er wordt niet ingegaan op de aard van de klachten en de leerpunten.	De aard van de klachten vastleggen en de leerpunten meenemen in optimalisatieronde.	Het VTH systeem zo inrichten dat de aard van de klachten op een eenduidige wijze ingevoerd kan worden en hierna een dashboard inrichten om de juiste overzichten te genereren. Half jaarlijks de leerpunten verzamelen, implementeren en opnemen in de jaarrapportages (evaluatie en uitvoeringsprogramma).	Bij de inrichting van het nieuwe VTH systeem LEEF medio 2022	VTH / ICT
VTH-jaarverslag Aanpassing van beleid / uitvoering				
Wat	*Actie*	*Hoe*	*Wanneer*	*Wie*
3. Er wordt niet ingegaan op de aanpassingen van beleid naar aanleiding van de behandeling van klachten en meldingen.	De doorgevoerde beleidsaanpassingen toelichten en motiveren.	Meenemen als aandachtspunt in de evaluatie en uitvoeringsprogramma. Tevens als input gebruiken voor het nieuw / te actualiseren VTH-beleid voor de komende periode.	Bij de opstelling van het VTH uitvoeringsprogramma 2022 en het VTH-beleidsplan 2023 – 2026.	VTH
Borging in de praktijk Klachten- en meldingen procedure				
Wat	*Actie*	*Hoe*	*Wanneer*	*Wie*
4. Er is geen schriftelijk vastgelegde	Opstellen van een toelichting van onze werkwijze waarin we	Deze tekst gaan we plaatsen op onze website en gaan we gebruiken	Q1 2022	VTH / IB / Com.

procedure voor het indienen van klachten en meldingen.	ook informeren over de prioritering en een telefoonnummer communiceren bij spoedeisende calamiteiten.	wanneer we schriftelijk reageren op ontvangen klachten en meldingen. Indien de klacht telefonisch wordt ingediend zullen we deze informatie mondeling meedelen onder verwijzing naar de website. Daarnaast gaan we check momenten inbouwen om analyses te kunnen uitvoeren en leer- en verbeterpunten te signaleren en in te passen.		
Borging in de praktijk Monitoring analyse en rapportage				
Wat	*Actie*	*Hoe*	*Wanneer*	*Wie*
5. Aantal en soort klachten in beeld brengen.	Aantal en aard / soort van de klachten in beeld brengen.	In het nieuw in te richten VTH systeem LEEF meenemen. Tevens opnemen in de werkinstructies voor het behandelen van klachten en meldingen.	Medio 2022	VTH / ICT
Dienstverlening gemeente staat open voor meldingen				
Wat	*Actie*	*Hoe*	*Wanneer*	*Wie*
6. Beschikbaarheid en bereikbaarheid binnen en buiten kantoortijden.	Beschikbaarheid en bereikbaarheid kenbaar maken naar buiten toe en in het beleid.	In het VTH-uitvoeringprogramma 2022 nemen we dat mee. Op de website gaan we een tekst hierover plaatsen. Onze samenwerkingspartners gaan we hierover informeren in de reguliere relatiebeheer overleggen.	Q1 en Q2 2022; aanpassen website zo snel mogelijk	VTH / IB