

ONDERZOEK NAAR DE GEMEENTELIJKE TAAKUITVOERING BIJ DE BEHANDELING VAN KLACHTEN EN MELDINGEN OVER MOGELIJKE WABO-OVERTREDINGEN

IBT-ONDERZOEK NAAR DE GEMEENTELIJKE UITVOERINGSPRAKTIJK

Provincie Noord-Brabant



Voorwoord

Iedereen wil graag wonen, werken en recreëren in een veilige en gezonde leefomgeving. Voor burgers is het indienen van een klacht of melding over een mogelijke overtreding of ongenoegen over bestaand beleid, een middel om invloed uit te oefenen op hun leefomgeving. De overheid zorgt voor het bereiken en in stand houden van die veilige en gezonde leefomgeving. Dat is vastgelegd in de Grondwet en is straks ook de rode draad van de nieuwe Omgevingswet.

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. Handhaving op het gebied van terreinen die niet van tevoren zijn geprogrammeerd zijn derhalve doorgaans repressief van karakter. Handhaving vindt daarbij vooral plaats naar aanleiding van vermoedens van overtredingen of klachten 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. En onafhankelijk van of er wel of niet wordt gehandhaafd, de overheid dient altijd aan de melder terug te koppelen of en hoe de melding is beoordeeld. Dit is essentieel om de meldingsbereidheid van de Brabanders op peil te houden. Als de overheid niets doet met meldingen zal de meldingsbereidheid afnemen, terwijl de Brabanders hard nodig zijn om Brabant veilig te houden.

Voor burgers is het belangrijk te weten op welke wijze klachten en meldingen bij een gemeente kunnen worden ingediend. Een klachten- en meldingenprocedure is hierbij laagdrempelig en transparant. Het is belangrijk dat de gemeente hierover actief communiceert.

Provincies hebben de taak om als interbestuurlijk toezichthouder te beoordelen of de gemeenten deze taak naar behoren uitvoeren. Dat is belangrijk om de kwaliteit van het openbaar bestuur te borgen. Zodat burgers kunnen vertrouwen op hun overheid. De gemeenteraad heeft hierin de primaire controlerende rol. De provincie voert toezicht uit op afstand.

Eind 2021 heeft de provincie Noord-Brabant onderzoek gedaan bij elf Brabantse gemeenten naar de behandeling van klachten en meldingen. Dit eindrapport is bedoeld om de verkregen inzichten bij die gemeenten, te delen met alle Brabantse gemeenten. Daardoor kunnen gemeenten van elkaar leren om waar nodig te komen tot verdere verbetering van de taakuitvoering op het gebied van behandeling van klachten en meldingen. Zo zorgen we er samen voor dat de meldingsbereidheid door burgers wordt behouden en bevorderd, wat bijdraagt aan een veilige en gezonde leefomgeving.

Hierbij wil ik de betrokken gemeentebesturen en –medewerkers hartelijk danken voor de medewerking die zij aan het onderzoek hebben verleend. Zonder die medewerking was dit onderzoek niet mogelijk geweest. Ook gaat mijn dank uit naar de leden van de klankbordgroep voor hun input over de opzet en uitvoering van het onderzoek en waardevolle feedback op dit eindrapport.

Stijn Smeulders, Gedeputeerde Bestuur, Veiligheid, Cultuur, Sport en Erfgoed

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	4
1 Aanleiding, doel, opzet en werkwijze onderzoek	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doel van het onderzoek	7
1.3 Opzet en werkwijze van het onderzoek	8
1.4 Opbouw van het rapport	9
2 Bevindingen en conclusies	10
2.1 VTH-beleidscyclus	10
2.1.1 Beleidsplan VTH	10
2.1.2 Uitvoeringsprogramma VTH	11
2.1.3 Jaarverslag VTH	12
2.2 Borging in de praktijk	13
2.2.1 Klachten- en meldingenprocedure	13
2.2.2 Protocollen en werkinstructies	14
2.2.3 Monitoring, analyse en rapportage	15
2.3 Dienstverlening	16
2.3.1 Gemeente staat open voor meldingen	16
2.3.2 Kwaliteit van de afhandeling	17
2.3.3 Lering trekken uit klachten	18
2.4 Ondermijnende criminaliteit	19
3 Aanbevelingen	21
Bijlage 1 Toezichtstrategie	22
Bijlage 2 Projectteam en Klankbordgroep	23
Bijlage 3 Wettelijk Kader	24
Missie IBT en colofon	25

Samenvatting

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.

Met enige regelmaat verschijnen er berichten in de media dat een gemeente niet doorpakt bij de behandeling van klachten en meldingen van een overtreedingen 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 invloed hebben op het naleefgedrag, de meldingsbereidheid en daardoor op de veiligheid en gezondheid van de leefomgeving. Ook kan hierdoor het vertrouwen in de overheid worden beschadigd en is hiermee een voedingsbodem voor het niet naleven van wet- en regelgeving.

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 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 het onderwerp meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteit binnen de gemeente is geregeld, zowel qua proces als qua inhoud.

Zodoende inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk en de meldingsbereidheid door burgers en bedrijven te behouden en bevorderen.

Het onderzoek is uitgevoerd bij elf Brabantse gemeenten. Bij elke gemeente is informatie opgevraagd en is een vragenlijst verzonden. Op basis van de opgevraagde informatie, de bij ons bekende VTH-documenten en de antwoorden van de gemeente op de vragenlijst, is een eerste beoordeling opgesteld. Deze beoordeling is vooraf aan het overleg met de gemeente verzonden. Tijdens het overleg zijn de bevindingen geverifieerd.

Dit Brabantbrede eindrapport is bedoeld om de verkregen inzichten bij de elf onderzochte gemeenten, te delen met alle andere gemeenten in Brabant. Daardoor kunnen gemeenten van elkaar leren om waar nodig te komen tot verdere verbetering van de taakuitvoering op het gebied van klachten en meldingen.

Voor de ontwikkeling en de uitvoering van dit onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van een intern projectteam en een externe klankbordgroep.

Belangrijkste conclusies

Bij de beoordeling *of het onderwerp klachten en meldingen zichtbaar is opgenomen in de VTH-beleidscyclus* hebben we het volgende vastgesteld:



Positief is dat nagenoeg alle gemeenten klachten en meldingen hebben opgenomen in de prioriteitenstelling, waarbij aan het behandelen van klachten en meldingen een hoge prioriteit wordt toegekend. Gemeenten beschikken over een analyse van de mensen en de middelen die nodig zijn om de klachten te behandelen. De raad wordt geïnformeerd over klachten en meldingen d.m.v. het jaarverslag VTH.



Zorgpunt daarentegen is dat slechts de helft van alle gemeenten doelen en hieraan gekoppelde activiteiten hebben geformuleerd. In de praktijk blijkt dat de prioriteit afhankelijk is van de aard van de Wabo-overtreding, maar dat deze prioritering niet in een werkwijze is uitgewerkt. In het jaarverslag staan vaak alleen de aantallen klachten en meldingen en niet de aard daarvan. Hierdoor worden mogelijke leerpunten dan ook vaak niet benoemd en is onduidelijk of aanpassing van beleid of uitvoering nodig is.

Bij de beoordeling *of het onderwerp door de gemeente in de praktijk is geborgd*, hebben we het volgende vastgesteld:



Positief is dat voor de behandeling van klachten en meldingen gemeente veelal gebruik maken van protocollen en werkinstructies. De protocollen en werkinstructie worden geborgd in een werksysteem. 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. Het aantal ontvangen klachten en meldingen is eenvoudig op te vragen. Op de website van de gemeente kunnen inwoners informatie vinden over hoe en op welke manieren klachten en meldingen kunnen worden gedaan.



Aandachtspunt is dat gemeenten veelal niet beschikken over een actuele vastgestelde klachten- en meldingenprocedure.

Bij de beoordeling *hoe de dienstverlening is georganiseerd*, hebben we het volgende vastgesteld:



Positief is dat gemeenten binnen de gebruikelijke kantooruren bereikbaar en beschikbaar zijn voor het melden van acute klachten. Het is voor de melder duidelijk waar en hoe deze een klacht kan indienen. Dat kan via diverse kanalen zoals brief, e-mail, website, telefonisch, etc.



Aandachtspunt is dat bij praktijkcontroles bij meerdere gemeenten is gebleken dat de bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten gebruikelijke kantooruren niet overeenkomt met hetgeen hierover wordt gecommuniceerd en dat geen lering getrokken wordt uit de behandeling van klachten en meldingen.

Bij de beoordeling *hoe is het onderwerp meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteit binnen de gemeente geregeld, zowel qua proces als qua inhoud*, hebben we het volgende vastgesteld:



Positief is dat gemeenten vaak zijn aangesloten bij Meld Misdaad Anoniem (MMA).



Aandachtspunt is dat door de toename van het aantal meldingen bij de gemeenten vaak capaciteit ontbreekt om die allemaal op te pakken c.q. af te handelen. Door de complexiteit ontbreekt vaak voldoende juridische kennis en ervaring.

Aanbevelingen voor een adequate uitvoering

a) VTH-beleidscyclus:

- formuleer doelen en koppel hieraan activiteiten.
- werk de prioritering uit in een werkwijze.
- verwerk in het jaarverslag niet alleen de aantallen klachten en meldingen maar ook de aard van de overtreding.

b) Borgen in de praktijk:

- draag zorg voor een duidelijke en transparante klachten- en meldingenprocedure.

c) Dienstverlening:

- draag zorg voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten gebruikelijke kantooruren
- trek lering uit de behandeling van klachten en meldingen

d) Ondermijnende criminaliteit:

- organiseer samen met betrokken partners het vraagstuk van capaciteit, juridische kennis en ervaring en prioriteit.

Acties tot nu toe

Alle elf betrokken gemeenten hebben een individueel inspectierapport ontvangen met hierin de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen. De gemeenten herkennen zich in onze conclusies en aanbevelingen en hebben aangegeven die op te pakken.

Vanuit onze rol als interbestuurlijk toezichthouder monitoren wij of de verbeterpunten door gemeenten tijdig worden uitgevoerd.

De Brabantbrede rapportage hebben wij voor feedback voorgelegd aan de onderzochte gemeenten en de leden van de klankbordgroep. Hun opmerkingen zijn meegenomen in deze rapportage.

1 Aanleiding, doel, opzet en werkwijze onderzoek

1.1 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. Daarvoor moeten ze onder meer een klachtenstrategie en een meldingen procedure bestuurlijk vaststellen. Alle Brabantse gemeenten moeten dat doen.

Met enige regelmaat verschijnen er berichten in de media dat een gemeente niet doorpakt bij de behandeling van klachten en meldingen van een overtreftingen en/of niet terugkoppelt aan de melder. Het niet doorpakken bij klachten en meldingen of niet of onvoldoende terugkoppelen aan de melder, kan invloed hebben op het naleefgedrag, de meldingsbereidheid en daardoor op de veiligheid en gezondheid van de leefomgeving. Ook kan hierdoor het vertrouwen in de overheid worden beschadigd en is hiermee een voedingsbodem voor het niet naleven van wet- en regelgeving.

Daar komt bij dat we ons als provincie inspannen 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.

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.

1.2 Doel van het onderzoek

Doel van het project "Onderzoek naar gemeentelijke taakuitvoering bij de behandeling van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen" is inzicht te verkrijgen:

- a) of het onderwerp klachten en meldingen zichtbaar onderdeel is van de VTH-beleidscyclus;
- b) of voor het onderwerp klachten en meldingen een goede taakuitvoering door gemeenten in de praktijk is geborgd;
- c) hoe is de dienstverlening voor het behandelen van klachten en meldingen binnen de gemeente georganiseerd;
- d) hoe is het onderwerp meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteiten binnen de gemeente geregeld, zowel qua proces als qua inhoud.

Als provincie spannen wij ons in om de impact van ondermijnende criminaliteit op de Brabantse samenleving te verkleinen. Daarom hebben wij als bijvangst van dit onderzoek vragen gesteld gericht op meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteit, zowel vragen over het proces als op inhoud.

Zodoende willen wij inzicht verkrijgen in de kwaliteit van de taakuitvoering door de gemeente en hoe de meldingsbereidheid door burgers te behouden en te bevorderen.

Dit Brabantbrede eindrapport is bedoeld om de verkregen inzichten bij de elf onderzochte gemeenten te delen met alle andere gemeenten in Brabant. Daardoor

kunnen gemeenten van elkaar leren om waar nodig te komen tot verdere verbetering van de taakuitvoering op het gebied van het behandelen van klachten en meldingen.

1.3 Opzet en werkwijze van het onderzoek

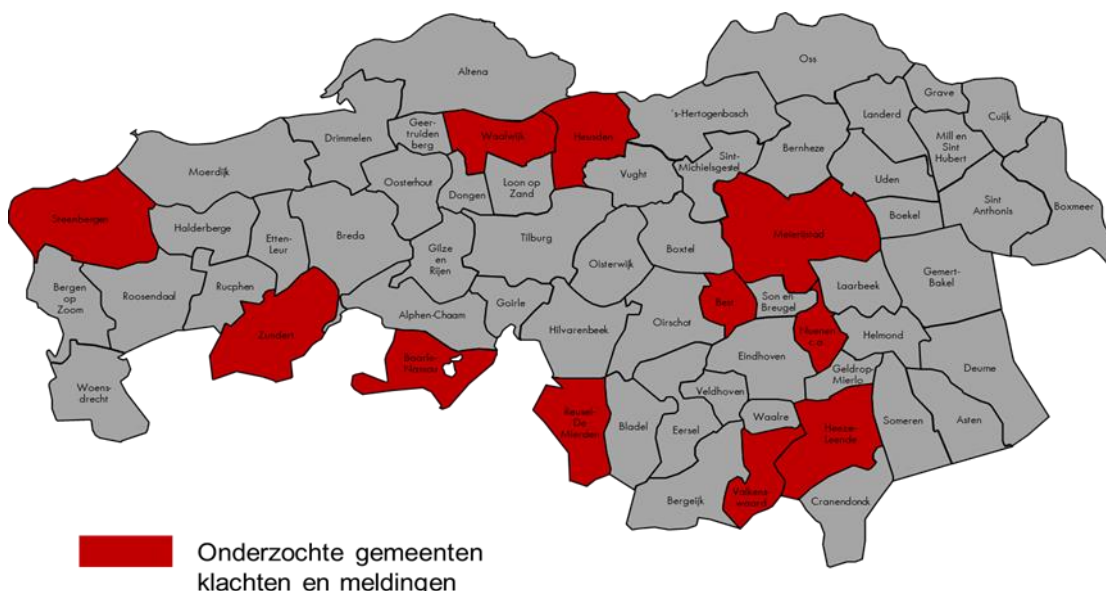
Dit themaonderzoek richt zich op de behandeling van klachten en meldingen over mogelijke overtredingen, die betrekking hebben op de naleving van de Wabo en betrokken wetten.

Andere klachten en meldingen zoals bijvoorbeeld klachten wanneer iemand zich onheus of onbehoorlijk behandeld voelt door een gemeente waarop het klachtrecht van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing is, vallen buiten dit onderzoek. Ook meldingen in het kader van APV en het Bouw- en Activiteitenbesluit, als ook directe Handhavingsverzoeken vallen buiten dit onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd bij elf Brabantse gemeenten. Bij eerdere themaonderzoeken hebben we ook een vergelijkbaar aantal gemeenten onderzocht. Met dit aantal gemeenten gaan wij ervan uit een representatief beeld te kunnen vormen over met conclusies en aanbevelingen die bruikbaar zijn voor alle Brabantse gemeenten.

Hierbij zijn we uitgegaan van de volgende selectiecriteria voor gemeenten die in aanmerking komen voor onderzoek: de laatste twee jaar niet eerder betrokken bij een IBT-themaonderzoek en de afgelopen twee jaar en komende twee jaar niet betrokken bij een gemeentelijke herindeling. Vervolgens hebben wij aanvullende criteria gebruikt, zowel grote als kleine gemeenten, stedelijk en landelijk gemeenten met spreiding over Brabant, om te komen tot elf gemeenten.

In onderstaande afbeelding zijn de onderzochte gemeenten weergegeven.



In 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 2021 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. In mei 2021 zijn de bij dit onderzoek betrokken gemeentebesturen geïnformeerd. Tijdens een informatiebijeenkomst in juni 2021 zijn de gemeentelijke IBT-contactpersonen en de gemeentelijke contactpersonen voor het onderzoek van de betrokken gemeenten geïnformeerd over doel, inhoud en aanpak van het onderzoek.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Die is opgesteld in samenwerking met de leden van de klankbordgroep. Hierin zat een brede vertegenwoordiging vanuit het werkveld, te weten diverse gemeenten en de provincie Noord-Holland. Deze vragenlijst hebben wij vooraf aan het overleg met de gemeenten verzonden. Gesprekken met de gemeenten hebben plaatsgevonden in september 2021.

Tijdens het bezoek aan de gemeenten zijn onze bevindingen besproken en geverifieerd. Voor de beoordeling van de bevindingen hebben wij zoveel als mogelijk aangesloten bij de bestaande wet en regelgeving. Voor eventuele consequenties hebben we gebruik gemaakt van de toezichtstrategie (bijlage 1).

Onze bevindingen hebben we opgenomen in een individueel inspectierapport dat aan iedere onderzochte gemeenten is toegestuurd. Ten slotte is deze Brabantbrede rapportage opgesteld, met een totaaloverzicht van conclusies en aanbevelingen. Het rapport is voorafgaand aan bestuurlijke vaststelling met de onderzochte gemeenten gecommuniceerd.

Voor de ontwikkeling en de uitvoering van dit onderzoek en de toezichtstrategie hebben wij gebruik gemaakt van een intern projectteam en een externe klankbordgroep (bijlage 2).

1.4 Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 bevat de bevindingen en conclusies van dit onderzoek. De structuur van dat hoofdstuk is als volgt: allereerst de onderzoeksvraag gevolgd door een cirkeldiagram met resultaten, korte uitleg van de onderzoeksvraag, het belang van de naleving voor de praktijk, toelichting van het cirkeldiagram en samenvattende conclusies. Hoofdstuk 3 bevat aanbevelingen om de uitvoeringskwaliteit te verbeteren.

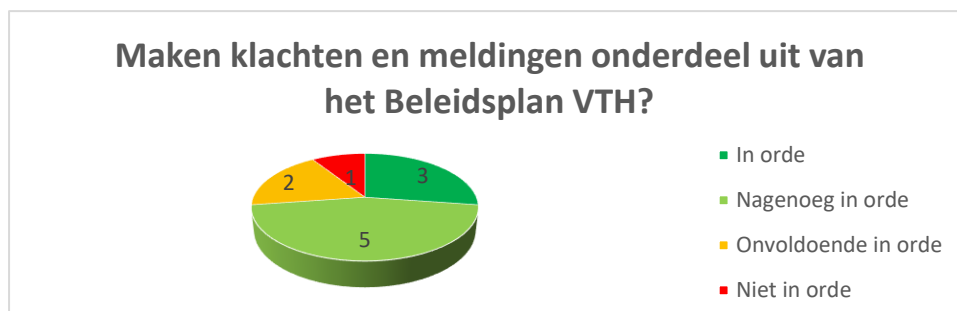
2 Bevindingen en conclusies

De bevindingen en conclusies hebben betrekking op de drie onderzoeksvragen die horen bij het doel van het onderzoek.

2.1 VTH-beleidscyclus

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

2.1.1 Beleidsplan VTH



Toelichting

Klachten en meldingen maken onderdeel uit van het beleidsplan VTH indien blijkt dat:

1. deze zijn opgenomen in de prioriteitenstelling;
2. doelen en activiteiten zijn geformuleerd;
3. er een specifieke aanpak/strategie is uitgewerkt.

Dat klachten en meldingen opgenomen zijn in het beleidsplan is belangrijk, omdat de gemeente vanuit haar visie hiermee invulling geeft aan de sturing op en de verantwoording van de behandeling van klachten en meldingen. Om het beleidsplan met succes te realiseren is het belangrijk dat deze visie wordt vertaald naar een strategie voor de klachtenbehandeling met doelstellingen.

Algemeen

Bij drie gemeente maken klachten en meldingen onderdeel uit van het beleidsplan VTH. Bij vijf gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij drie gemeenten is dit onvoldoende of niet in orde.

Specifiek

Bij negen gemeenten zijn klachten en meldingen opgenomen in de probleemanalyse en de prioriteitenstelling. Bij één gemeente zijn klachten en meldingen niet opgenomen in de prioriteitenstelling en bij één gemeente is wel in de prioriteiten maar niet in de prioriteitenstelling.

Bij vier gemeenten zijn doelen geformuleerd en activiteiten benoemd. Bij één gemeente zijn doelen geformuleerd, maar geen activiteiten benoemd. Bij zes gemeenten zijn geen of onvoldoende doelen geformuleerd.

Bij vier gemeenten is een specifieke aanpak/strategie uitgewerkt. Bij drie gemeenten is een specifieke aanpak/strategie beperkt uitgewerkt. Bij vier gemeenten is een specifieke aanpak/strategie onvoldoende uitgewerkt.

Samenvatting conclusies

Bij de meeste gemeenten maakt het behandelen van klachten en meldingen onderdeel uit van het beleidsplan.

Nagenoeg alle gemeenten hebben klachten en meldingen opgenomen in de prioriteitenstelling, waarbij aan het behandelen van klachten en meldingen een hoge prioriteit wordt toegekend. In de praktijk blijkt echter dat de prioriteit afhankelijk is van de aard van de mogelijke overtreding. Uitwerking van deze prioritering in een werkwijze ontbreekt.

De helft van alle gemeenten hebben doelen en hieraan gekoppelde activiteiten geformuleerd.

De meeste gemeenten hebben in het beleidsplan een strategie voor de behandeling voor klachten en meldingen opgenomen. Hierbij komt onder meer de visie ten aanzien van de behandeling van klachten en meldingen duidelijk naar voren.

2.1.2 Uitvoeringsprogramma VTH



Toelichting

Klachten en meldingen maken onderdeel uit van het uitvoeringsprogramma VTH indien blijkt dat:

1. welke organisatieonderdelen betrokken zijn bij de registratie en behandeling;
2. capaciteit en middelen voor het behandelen inzichtelijk worden gemaakt.

De doelen dienen te worden vertaald naar activiteiten. Het is van belang dat gemeente over een analyse beschikt van de capaciteit en middelen voor de verschillende organisatieonderdelen die nodig zijn voor het bereiken van gewenste doelen en activiteiten die daartoe worden uitgevoerd.

Algemeen

Bij zeven gemeenten maken klachten en meldingen onderdeel uit van het uitvoeringsprogramma VTH. Bij een gemeente is dit nagenoeg in orde en bij drie gemeenten is dit onvoldoende in orde.

Specifiek

Bij acht gemeenten is de beschrijving van welke organisatieonderdelen betrokken zijn bij de registratie en behandeling van klachten en meldingen in orde. Bij drie gemeenten is dit nagenoeg in orde.

Bij zes gemeenten is het inzichtelijk maken van capaciteit en middelen in orde. Bij één gemeente dit nagenoeg in orde en bij vier gemeenten is dit onvoldoende in orde.

Samenvatting conclusies

De meeste gemeenten maken de betrokken organisatieonderdelen en de hiervoor beschikbare capaciteit en middelen inzichtelijk.

2.1.3 Jaarverslag VTH



Toelichting

Klachten en meldingen maken onderdeel uit van het jaarverslag VTH indien blijkt dat:

1. deze worden geëvalueerd (aantal, aard en leerpunten);
2. bijdragen aan aanpassing van beleid en/of uitvoering inzichtelijk wordt gemaakt;
3. doelen worden verantwoord;
4. de gemeenteraad wordt geïnformeerd.

Het is belangrijk dat jaarlijks lering getrokken wordt uit de behandeling van klachten en meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen. Dat leerpunten bijdragen aan aanpassing van beleid en/of uitvoering en dat de raad hierover wordt geïnformeerd waardoor zij sturing kan uitoefenen om de processen te verbeteren. Hiermee kan de gemeente aantonen dat zij adequaat opvolging geeft aan de uitkomsten van de evaluatie van klachtenbehandeling. De gemeente laat hiermee blijken dat zij oog heeft voor continue verbetering van de klachtenbehandeling.

Algemeen

Bij drie gemeenten maken klachten en meldingen onderdeel uit van het jaarverslag VTH. Bij vier gemeente is dit nagenoeg in orde en bij vier gemeenten is dit onvoldoende in orde.

Specifiek

Bij twee gemeenten worden klachten en meldingen op juiste wijze in het jaarverslag geëvalueerd (aantal, aard en leerpunten). Bij zeven gemeenten is dit nagenoeg in orde en bij twee gemeenten is dit onvoldoende in orde.

Bij vijf gemeenten wordt in het jaarverslag op juiste wijze inzichtelijk gemaakt hoe klachten en meldingen bijdragen aan aanpassing van beleid en/of uitvoering. Bij een gemeente is dit nagenoeg in orde en bij een gemeente is dit onvoldoende in orde. Bij vier gemeenten is dit niet in orde.

Bij vier gemeenten worden doelen m.b.t. klachten en meldingen op juiste wijze verantwoord in het jaarverslag. Bij zeven gemeenten worden doelen m.b.t. klachten en meldingen niet of onvoldoende verantwoord in het jaarverslag.

Bij alle elf gemeenten wordt de raad geïnformeerd over klachten en meldingen d.m.v. het jaarverslag. Het jaarverslag VTH wordt jaarlijks samen met een raadsinformatiebrief aan de raad voorgelegd.

Samenvatting conclusies

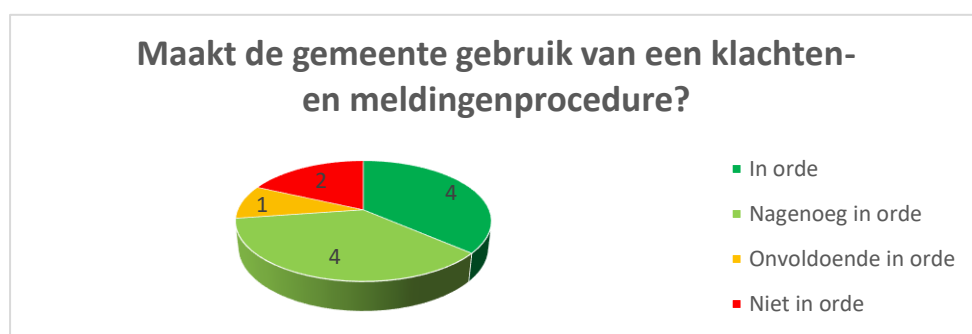
Bij de meeste gemeenten maken klachten en meldingen onderdeel uit van het jaarverslag.

In het jaarverslag worden vaak de aantallen klachten en meldingen weergegeven waarbij deze niet zijn uitgesplitst naar de aard van de overtreding. De systemen waarmee gemeenten werken zijn ook niet altijd ingericht om de aard van de overtreding te registreren. Indien de aantallen verder worden geanalyseerd blijkt dat het merendeel van de klachten en meldingen niet Wabo-gerelateerd zijn en vaak betrekking hebben op overtredingen van APV en Openbare Orde en Veiligheid.

2.2 Borging in de praktijk

Is de behandeling van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen door de gemeente in de praktijk geborgd?

2.2.1 Klachten- en meldingenprocedure



Toelichting

Gemeente maakt gebruik van een klachten- en meldingenprocedure indien blijkt dat:

1. een procedure is vastgesteld;
2. geborgd is dat klachten en meldingen via deze procedure worden afgehandeld.

Voor inwoners is het belangrijk te weten op welke wijze klachten en meldingen bij een gemeente kunnen worden ingediend en wat zij mogen verwachten van de gemeente. Het is belangrijk dat de gemeente hierover actief communiceert en zo de meldingsbereidheid stimuleert.

Algemeen

Vier gemeenten maken gebruik van een klachten- en meldingen-procedure. Bij vier gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij drie gemeenten is dit onvoldoende of niet in orde.

Specifiek

Bij twee gemeenten is een klachten- en meldingenprocedure op een juiste vastgesteld. Bij drie gemeenten is op een nagenoeg juiste wijze een klachten- en meldingen procedure vastgesteld. Bij zes gemeenten is onvoldoende in orde of is er geen klachten- en meldingen procedure vastgesteld.

Bij zeven gemeenten wordt ervoor gezorgd dat klachten en meldingen via een klachten- en meldingen procedure worden afgehandeld. Bij een gemeente is dit nagenoeg in orde. Bij drie gemeenten is dit onvoldoende in orde.

Samenvatting conclusies

Op de website van alle onderzochte gemeenten kunnen inwoners informatie vinden over hoe en op welke manieren een klachten en melding kan worden gedaan. Op welke manier, binnen welke termijn de gemeente communiceert met de melder en eventuele prioritering bij behandeling van de melding is vaak niet opgenomen. Daarnaast maken gemeenten veelal gebruik van een web-applicatie (bijvoorbeeld MijnGemeente-app) om klachten en meldingen snel en gemakkelijk door te kunnen geven. Communicatie over het doen van een melding vindt plaats via het gemeentelijke weekblad al dan niet aangevuld via sociale media. Alle binnenkomende klachten/meldingen worden ingeboekt, afhankelijk van soort klacht/melding in een digitaal systeem. In dit systeem is ook de behandeling opgenomen, waardoor werken middels een procedure is geborgd. Gemeenten beschikken veelal niet over een actuele vastgestelde klachten- en meldingenprocedure.

2.2.2 Protocollen en werkinstructies



Toelichting

Gemeente maakt gebruik van protocollen en werkinstructies bij de behandeling en registratie indien blijkt dat:

1. er protocollen en werkinstructies zijn vastgesteld;
2. geborgd is dat registratie en behandeling via deze protocollen en werkinstructies plaatsvindt.

Het is 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 voor de registratie en de behandeling van klachten en meldingen.

Algemeen

Zeven gemeenten maken gebruik van protocollen en werkinstructies voor het behandelen en registreren van Klachten- en meldingen. Bij een gemeente is dit nagenoeg in orde. Bij drie gemeenten is dit onvoldoende of niet in orde.

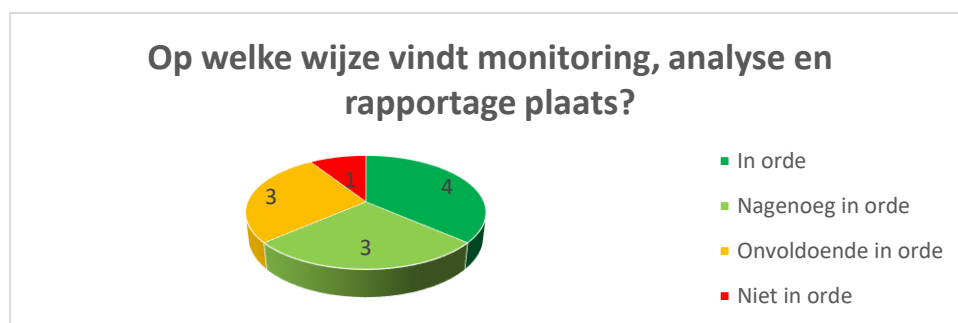
Specifiek

Acht gemeenten hebben protocollen en werkinstructies vastgesteld. Drie gemeenten hebben geen of op een onvolledige wijze protocollen en werkinstructies vastgesteld. Vijf gemeenten hebben geborgd dat de registratie en behandeling via deze protocollen en werkinstructie plaatsvinden. Bij twee gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij vier gemeenten is dit onvoldoende of niet in orde.

Samenvatting conclusies

Voor de behandeling van klachten en meldingen maken gemeenten veelal gebruik van protocollen en werkinstructies. Deze zijn vaak niet vastgesteld zodat onduidelijk is in hoeverre deze nog actueel zijn. De protocollen en werkinstructies worden geborgd in een werksysteem. 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.

2.2.3 Monitoring, analyse en rapportage



Toelichting

Monitoring, analyse en rapportage vindt plaats, indien blijkt dat:

1. klachten en meldingen worden gemonitord, geanalyseerd en gerapporteerd;
2. er afspraken zijn over klachten die zijn overgedragen naar andere organisaties;
3. uit overzichten blijkt dat registratie plaatsvindt van aantallen en aard van de overtreding.

Om systematisch van klachten te leren is het belangrijk dat men klachten stelselmatig bespreekt in relevante overlegstructuren. Verder is het van belang om analyses en rapportages op te stellen en om deze te delen met verantwoordelijken voor de betreffende afdelingen, processen en producten. Ook is het wenselijk dat gemeenten kunnen aantonen welke verbeterinitiatieven op basis van klachten zijn ontplooid.

Algemeen

Bij vier gemeenten vindt monitoring, analyse en rapportage van Klachten- en meldingen plaats. Bij drie gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij vier gemeenten is dit onvoldoende of niet in orde.

Specifiek

Bij drie gemeenten worden klachten en meldingen gemonitord, geanalyseerd en gerapporteerd. Bij vier gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij vier gemeente is dit onvoldoende in orde.

Bij zes gemeenten zijn er afspraken over klachten en meldingen die zijn overgedragen naar andere organisaties. Bij een gemeente is dit nagenoeg in orde. Bij vier gemeenten is dit onvoldoende of niet in orde.

Bij acht gemeenten blijkt uit overzichten dat registratie plaatsvindt van aantallen en aard van de overtreding. Bij drie gemeenten is dit onvoldoende in orde.

Samenvatting conclusies

Gemeenten maken gebruik van digitale systemen voor het registreren, monitoren, analyseren en rapporteren van klachten en meldingen. Het aantal ontvangen klachten en meldingen is eenvoudig op te vragen. Dit geldt echter niet voor de aard van de mogelijke overtreding van de Wabo betrokken wetten. Daarmee kan eenvoudig een kwantitatieve, maar moeilijk een kwalitatieve analyse en rapportage worden gemaakt over eventuele uitvoerings- en handhavingsdoelen.

Afspraken bij overdracht naar andere organisaties hebben veelal betrekking op de omgevingsdienst en zijn indien aanwezig vaak opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst (DVO). Een verdere uitwerking in de protocollen en werkinstructies ontbreekt.

2.3 Dienstverlening

Hoe is de dienstverlening voor het behandelen van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen georganiseerd?

2.3.1 Gemeente staat open voor meldingen



Toelichting

Het is voor burgers duidelijk welke mogelijkheden er zijn om een klacht of melding in te dienen als blijkt dat:

1. op welke manier de bereikbaarheid voor het melden door burgers van (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen is geregeld, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren;
2. op welke manier de beschikbaarheid voor personen om op te treden bij (acute) klachten en meldingen is geregeld, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren;
3. het voor burgers en bedrijven makkelijk wordt gemaakt om een melding te doen.

Het is belangrijk dat de gemeente de organisatie zo inricht dat inwoners niet weerhouden worden om klachten en meldingen te doen door regels en/of door de bereikbaarheid. Voor burgers is het belangrijk te weten op welke wijze klachten en meldingen bij een gemeente kunnen worden ingediend en dat de gemeente hierover actief communiceert.

Algemeen

Bij tien gemeenten is het voor burgers duidelijk welke mogelijkheden er zijn om klachten en meldingen in te dienen. Bij één gemeente is nagenoeg in orde.

Specifiek

Bij tien gemeenten is de bereikbaarheid en de beschikbaarheid voor het melden door burgers van (acute) klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen, zowel binnen als buiten de gebruikelijke kantooruren in orde. Bij één gemeente is dit nagenoeg in orde.

Alle gemeenten maken het voor burgers en bedrijven makkelijk om een melding te doen.

Samenvatting conclusies

Het is voor melders duidelijk waar en hoe zij een klacht kunnen indienen. De melder kan zijn klacht daarbij via diverse kanalen (brief, e-mail, website, telefonisch, etc.) indienen en er zijn geen of weinig beperkingen ten aanzien van het format waarin de klacht van de melder moet worden aangeleverd. Bij het indienen van zijn klacht kan de melder idealiter aangeven wat de door hem gewenste oplossing is.

Bij de inrichting van de organisatie, dat deze binnen en buiten de gebruikelijke kantooruren bereikbaar is voor het melden van acute klachten en beschikbaar is voor het behandelen van incidenten, zijn vele actoren betrokken. Bij praktijkcontroles voor meerdere gemeenten is gebleken dat dit buiten kantooruren vaak niet overeenkomt met hetgeen hierover is gecommuniceerd.

2.3.2 Kwaliteit van de afhandeling

De werkwijze bij de afhandeling van klachten en meldingen zijn duidelijk omschreven en worden gevolgd?



Toelichting

De werkwijze bij de afhandeling van klachten en meldingen is duidelijk omschreven en wordt gevolgd. Deze beschrijft:

1. op welke manier en op welke momenten communicatie met melder plaatsvindt;
2. hoe de melder wordt geïnformeerd over de afhandelingswijze en -termijnen.

Het is belangrijk dat de melder wordt geïnformeerd over wat van de gemeente verwacht mag worden vooraf of na indiening van een melding, zoals de voortgang, de afhandelingswijze en –termijnen. Dat dit is vastgelegd in een procesbeschrijving voor het afhandelen van klachten en meldingen, waarin is opgenomen op welke manier en welke momenten de melder wordt geïnformeerd over afhandelingswijze en –termijnen.

Algemeen

Bij zeven gemeenten is de werkwijze bij de afhandeling van klachten en meldingen duidelijk omschreven en wordt de werkwijze gevolgd. Bij drie gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij een gemeente is dit onvoldoende in orde.

Specifiek

Bij zeven gemeenten is duidelijk omschreven op welke manier en op welke momenten communicatie met melder plaatsvindt duidelijk omschreven en wordt gevolgd. Bij drie gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij een gemeente is dit onvoldoende in orde.

Bij zeven gemeenten is duidelijk omschreven hoe de melder wordt geïnformeerd over de afhandelingswijze en –termijnen duidelijk omschreven en wordt deze gevolgd. Bij drie gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij een gemeente is dit onvoldoende in orde.

Samenvatting conclusies

Bij de meeste gemeenten vindt communicatie met de melder plaats over de afhandelingswijze – en termijnen. De melder kan vaak aangeven of, en zo ja, hoe deze geïnformeerd wil worden over de afhandeling.

2.3.3 Lering trekken uit klachten



Toelichting

Lering uit de behandeling van klachten en meldingen wordt getrokken indien blijkt dat:

1. tevredenheid van de behandeling bij de melder wordt gemonitord;
2. de wijze van evaluatie van de dienstverlening is geborgd.

Het is belangrijk dat jaarlijks lering getrokken wordt uit de behandeling van klachten en meldingen en de leerpunten die daaruit voortkomen, bij voorkeur staat hierbij de indiener van de melding centraal. Dat leerpunten worden opgepakt en dat de raad hierover wordt geïnformeerd, waardoor zij sturing kan uitoefenen en zo haar sturende- en controlerende taak kan invullen.

Algemeen

Bij vier gemeenten wordt lering getrokken uit klachten en meldingen. Bij zeven is dit onvoldoende of niet in orde.

Specifiek

Bij vier gemeenten wordt tevredenheid van de behandeling bij de melder gemonitord. Bij zeven gemeenten is dit onvoldoende of niet in orde.

Bij vier gemeenten is de wijze van evaluatie van de dienstverlening geborgd. Bij twee gemeenten is dit nagenoeg in orde. Bij vijf gemeenten is dit onvoldoende in orde.

Samenvatting conclusies

Bij de meeste gemeenten wordt geen lering getrokken uit de behandeling van klachten en meldingen door de efficiëntie en effectiviteit van het proces van klachten en meldingen behandeling te evalueren, waarbij ook gekeken wordt naar de tevredenheid van de melder. Hierdoor is het ook onduidelijk over de mate waarin het proces voldoet aan de procedure voor klachten en meldingen behandeling en de mate waarin het proces geschikt is voor het halen van de doelstellingen voor klachten en meldingen.

2.4 Ondermijnende criminaliteit

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

Het is belangrijk om de impact van ondermijnende criminaliteit op de Brabantse samenleving te verkleinen. 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 van belang.

Deze onderzoeksvraag is opgeknipt in vier onderstaande deelvragen:

- a) Hoe kunnen inwoners in de gemeente verdachte situaties en vermoedens van ondermijnende criminaliteit melden?
- b) Registreert de gemeente ontvangen meldingen van inwoners over ondermijnende criminaliteit en zo ja, hoeveel meldingen zijn in het jaar 2020 ontvangen?
- c) Is er binnen de gemeente een werkproces en/of voldoende capaciteit om meldingen van inwoners op te volgen?
- d) Bestaat de wens om verder ondersteund te 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?

Samenvatting conclusies

Gemeenten beschikken veelal over een kadernota Integrale veiligheid, waarin het onderwerp ondermijning als speerpunt is benoemd. Gemeenten zetten in op het vergroten van bewustzijn binnen de eigen organisatie. Om aandacht te vragen voor georganiseerde criminaliteit richting hun burgers plaatsen gemeenten artikelen in de lokale krant en wordt gebruik gemaakt van sociale media. Daarbij worden de verschillende mogelijkheden van melden aangegeven.

Gemeenten werken vaak samen met Meld Misdaad Anoniem (MMA). MMA is bijna altijd een van de opties voor burgers om een melding te doen.

Er komen jaarlijks hooguit 10 tot 15 meldingen binnen per gemeente. Signalen komen lang niet altijd van burgers maar ook van andere betrokken partijen. Vaak werken gemeenten samen met de politie bij zulke meldingen. Meldingen m.b.t. ondermijnende criminaliteit worden door een aantal gemeenten niet geregistreerd. Het is hierdoor lastig aan te geven hoe veel meldingen ze in een jaar krijgen. Het kan ook zijn dat de registratie door MMA gedaan wordt. De gemeenten die de meldingen wel zelf registreren geven aan dit altijd vertrouwelijk te doen.

Meerderheid van de gemeenten geeft aan voldoende capaciteit te hebben. Met de toename van de meldingen van ondermijning wordt de capaciteit wel knapper. Een enkele gemeente geeft aan dat voldoende juridische kennis en ervaring soms ontbreekt. Dan is ondersteuning vanuit het RIEC gewenst.

Er komt wat betreft dit onderwerp vanuit het RIEC veel op gemeenten af. Echter is er beperkt capaciteit om alles op te pakken. Er is ook vraag naar randvoorwaarden voor welke casussen prioriteit hebben. Gemeenten staan open voor tips en adviezen over hoe de meldingsbereidheid van burgers verhoogd kan worden.

3 Aanbevelingen

De aanbevelingen hebben betrekking op de conclusies uit de drie onderzoeksvragen en strekken tot een adequate taakuitvoering door de gemeenten.

a) VTH-beleidscyclus

- a. Zie toe op een goede registratie van klachten en meldingen waardoor aantallen, aard en mogelijke leerpunten met de bijdrage aan bestuurlijke- en organisatorisch doelen inzichtelijk kunnen worden gemaakt;
- b. Zorg voor een centrale registratie van klachten en meldingen, waarmee de kwaliteit en continuïteit van de behandeling gewaarborgd is;
- c. Controleer of de huidige werksystemen hiervoor toereikend zijn;
- d. Stel doelen en een klachtenstrategie vast;
- e. Maak de klachten-/meldingenstrategie onderdeel van het uitvoerings- en handhavingsbeleid;
- f. Benoem in het jaarverslag de eventuele leerpunten. Borg de leerpunten in verbeterpunten in beleid en/of uitvoering.

b) Borging in de praktijk

- a. Draag zorg voor duidelijke en transparante klachten-/meldingenprocedure, werkprocessen en protocollen, zowel voor de interne organisatie, samenwerkende partners als voor burgers;
- b. Stroomlijn de werkprocessen en protocollen met de samenwerkende partijen;
- c. Draag zorg voor goede communicatie richting de inwoners over reactietermijnen, afhandelberichten en prioritering.

c) Dienstverlening

- a. Check regelmatig de bereikbaarheid en beschikbaarheid voor het melden van acute klachten, buiten de gebruikelijke kantooruren voor burgers van uw organisatie en samenwerkende partners;
- b. Check regelmatig de werking van de klachten-/meldingenprocedure (*reality check*) om te bepalen of de procedure laagdrempelig is en voldoet aan de verwachtingen;
- c. Trek lering uit de behandeling van klachten en meldingen.

d) Hoe is het onderwerp meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteiten binnen de gemeente geregeld.

- a. Organiseer samen met betrokken partners het vraagstuk van capaciteit, juridische kennis en ervaring en prioriteit;
- b. Faciliteer de meldingsbereidheid van burgers op een laagdrempelige manier.

Bijlage 1 Toezichtstrategie

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.

Bijlage 2 Projectteam en Klankbordgroep

Het onderzoek is uitgevoerd door een projectteam met daarin medewerkers van het team IBT Omgevingsrecht van de provincie Noord-Brabant en een student van de Avans Hogeschool.

De opzet en de resultaten van het onderzoek zijn afgestemd met een klankbordgroep met daarin vertegenwoordigers van de gemeenten Cranendonck, s'-Hertogenbosch, Helmond en Etten-Leur en de provincie Noord-Holland.

Bijlage 3 Wettelijk Kader

Het onderzoek is uitgevoerd binnen het wettelijk kader van:

- Wet Algemene bepalingen Omgevingsrecht (Wabo);
- Besluit Omgevingsrecht (Bor);
- Ministeriële regeling Omgevingsrecht (Mor);
- Gemeentelijke Verordening Kwaliteit VTH (Verordening Kwaliteit).

Missie IBT en colofon

Onze missie

“Met interbestuurlijk toezicht dragen wij bij aan een veilige en duurzame leefomgeving in Brabant. Daarmee bevorderen wij dat de Brabantse lokale overheden krachtige overheden zijn, die hun maatschappelijke taken correct uitvoeren. Zodat burgers kunnen vertrouwen op hun overheid.”

Dit rapport is een uitgave van:

Provincie Noord-Brabant

Bezoekadres: Brabantlaan 1 | 5216 TV 's-Hertogenbosch |

Postbus 90151 | 5200 MC 's-Hertogenbosch |

www.brabant.nl

IBTomgevingsrecht@brabant.nl

September 2022

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend. Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan, mits deze uitgave als bron wordt vermeld.