

Aan de colleges van burgemeester en wethouders
van alle gemeenten in Noord-Brabant

Brabantlaan 1
Postbus 90151
5200 MC 's-Hertogenbosch
Telefoon (073) 681 28 12
Fax (073) 680 76 80
www.brabant.nl
IBAN NL86INGB0674560043

Bereikbaarheid
openbaar vervoer en fiets:
www.brabant.nl/route

Onderwerp

Brabantbreed IBT-rapport 'Onderzoek naar de gemeentelijke taakuitvoering bij de behandeling van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen'.

Geacht college,

Hierbij treft u de samenvatting aan van het Brabantbrede IBT-rapport 'Onderzoek naar de gemeentelijke taakuitvoering bij de behandeling van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen'. Het rapport is op 29 september jongstleden met een bijbehorend persbericht bekend gemaakt. Het volledige rapport kunt u inzien via <https://www.brabant.nl/ibt-omgevingsrecht>

Wij verzoeken u om te bezien welke conclusies en aanbevelingen voor uw gemeente van belang zijn om op te pakken en uitvoering aan te geven. Tevens vragen wij u om het rapport aan uw raad aan te bieden. Dit gelet op de belangrijke rol van de raad bij de horizontale verantwoording binnen uw gemeente.

Toelichting

Eind 2021 hebben wij onderzoek gedaan bij elf Brabantse gemeenten naar de behandeling van klachten en meldingen. Doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen: of het onderwerp klachten en meldingen zichtbaar onderdeel is van de VTH-beleidscyclus, of voor het onderwerp klachten en meldingen een goede taakuitvoering door de gemeenten in de praktijk is geborgd, hoe de dienstverlening voor het behandelen van klachten en meldingen binnen de gemeenten is georganiseerd en tot slot hoe het onderwerp meldingen door burgers over ondermijnende criminaliteit binnen de gemeenten is geregeld.

Het onderzoek komt voort uit de wettelijke taak die de provincie heeft als interbestuurlijk toezichthouder omgevingsrecht. Het onderzoek 'Gemeentelijk

Datum

10 november 2022

Ons kenmerk

C2304020/5166170

Uw kenmerk

-

Contactpersoon

R.P.J. (Robertino) Wibier

Telefoon

(06) 18 30 33 99

Email

rwibier@brabant.nl

Bijlage(n)

1

taakuitvoering bij de behandeling van klachten en meldingen over mogelijke Wabo-overtredingen' is opgenomen in onze 'Uitvoeringsagenda Interbestuurlijk toezicht 2021' die in april 2021 aan alle gemeenten is verzonden.

Datum

10 november 2022

Ons kenmerk

C2304020/5166170

Belangrijkste conclusies

VTH-beleidscyclus

Nagenoeg alle gemeenten hebben klachten en meldingen 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. Kanttekening daarbij 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.

Borging in de praktijk

Voor de behandeling van klachten en meldingen maken gemeente veelal gebruik 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 meldingsprocedure.

Dienstverlening

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. Binnen de gebruikelijke kantooruren zijn gemeenten bereikbaar en beschikbaar voor het melden van acute klachten. Echter bij praktijkcontroles bij meerdere gemeenten is gebleken dat de bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten gebruikelijke kantooruren niet overeenkomt met hetgeen hierover wordt gecommuniceerd. Verder wordt geen lering getrokken uit de behandeling van klachten en meldingen. 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.

Ondermijnende criminaliteit

Gemeenten zijn vaak 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.

Datum

10 november 2022

Ons kenmerk

C2304020/5166170

Vervolg

Wij vertrouwen erop dat de resultaten van dit onderzoek u handvatten biedt om de behandeling van klachten en meldingen –waar mogelijk- verder te verbeteren. Op 8 december 2022 organiseren wij een themabijeenkomst over dit onderwerp. Alle Brabantse gemeenten en waterschappen ontvangen daarvoor een uitnodiging met een programma.

Tot slot

Indien u nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met de heer R. Wibier van ons team IBT omgevingsrecht. Hij is op maandag tot en met vrijdag bereikbaar via telefoonnummer 073 – 680 8188. Als u schriftelijk reageert op deze brief, verzoeken wij u daarbij ons kenmerk te vermelden. Dat is belangrijk voor een snelle en correcte digitale verwerking.

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant,
namens deze,



B.J.H. Loeffen,
programmamanager Kwaliteit Openbaar Bestuur

In verband met geautomatiseerd verwerken is dit document digitaal ondertekend.