

**Burgerjaarverslag**

**Provincie Noord-Brabant**

## **Inleiding**

In het Burgerjaarverslag rapporteren wij over de kwaliteit van:

- de provinciale dienstverlening;
- de procedures op het vlak van burgerparticipatie.

## **Relatiebeheer**

### *Programma Ruimte*

In het kader van de begeleiding van ruimtelijke plannen worden we steeds vaker aan de voorkant van plannen betrokken in plaats van achteraf beoordelen. Concreet betekent dit dat we in de initiatieffase met de gemeenten in gesprek zijn over de haalbaarheid van de plannen.

Afgelopen jaar zijn wij intensiever met stoppende agrariërs in contact geweest over de herbestemming van hun locatie. Dit in verband met de stoppersregeling en het fokverbod nertsenhouders.

### *Programma Water en Bodem*

Onze partners in de samenwerking in Zuid-Nederland hebben aangegeven de coördinerende rol van de provincie, gericht op een gezamenlijk Uitvoeringsprogramma klimaatadaptatie, graag gecontinueerd te zien. De provincie neemt sinds 2020 deel in alle negen Brabantse werkregio's van gemeenten en waterschappen.

De verbreding van Deltaprogramma Maas en Rijn naar Integraal Riviermanagement (IRM) was aanleiding voor de Maas-partners om de samenwerking tegen het licht te houden. De partners zetten de samenwerking door. De waterveiligheidsopgave is nog steeds de meest dominante gezamenlijke opgave; droogte/laagwater wordt eraan toegevoegd.

### *Programma Natuur en Milieu*

Vanwege de komst van de wolf naar Brabant in 2020 is de relatie met de daarbij betrokken doelgroepen aangehaald. Het gaat om schapenhouders, ZLTO, natuurbeheerders, Zoogdiervereniging en betrokken gemeenten.

In gebiedsprocessen Natura2000 betrekken wij bewoners en partners in werkgroepen, stuurgroepen e.d.

### *Programma Basisinfrastructuur Mobiliteit*

Voor het meten van de kwaliteit van het openbaar vervoer en de waardering door de reiziger wordt jaarlijks de OV-klantbarometer uitgevoerd. Vanwege de impact van de coronapandemie op het openbaar vervoer zou dit geen representatief cijfer opleveren en is besloten om de landelijke meting niet uit te voeren in 2020.

### *Programma Mobiliteitsontwikkeling*

In het licht van de bestuurlijke vernieuwing werken we sinds een aantal jaren met ontwikkeldagen. Daarin werken nauw samen met de gemeenten aan de programmering van mobiliteitsprojecten. De oplossingsrichting benaderen we gebiedsgericht en multimodaal en we hebben daarbij niet alleen oog voor het mobiliteitsvraagstuk. In 2020 is een belangrijke stap gezet met het opstellen van gezamenlijke regionale mobiliteitsagenda's.

We werken nauw samen Rijk en regio op het gebied van data en digitalisering. De meerjarige afspraken zijn vastgelegd in de Krachtenbundeling Smart Mobility 2020-2023.

Op het gebied van gladheidsbestrijding en de afhandeling van calamiteiten op de provinciale wegen werken we intensief samen met Rijkswaterstaat (RWS). Zo besteden we de inkoop van strooizout en de vervanging van materieel gezamenlijk aan.

### *Programma Vrijetijd, Cultuur, Sport en Erfgoed*

In 2020 hebben we samen met gemeenten Breda, 's-Hertogenbosch, Helmond, Tilburg en Oss een plan geschreven over hoe we komende vier jaar samen aan de slag willen gaan om cultuureducatie en stevige plek te geven op de Brabantse scholen, met name in het primair en voortgezet onderwijs. Dit zodat de scholen straks klaar zijn voor het nieuwe landelijke onderwijscurriculum, dat resulteert uit curriculum.nu. Dit

plan hebben we ingediend voor de regeling Cultuureducatie met Kwaliteit 2021-2024 bij het Fonds voor Cultuurparticipatie.

## **Betrokkenheid / participatie**

### *Programma Ruimte*

Afgelopen jaar hebben we via de Tour de Brabant gewerkt aan de interactieve beleidsvorming rondom de Brabantse Omgevingsverordening als uitwerking van de Brabantse Omgevingsvisie. Dit is gestart op 5 februari met de Brabantse dag van de Omgevingswet en heeft zijn vervolg gekregen in diverse webinars en verdiepingssessie op specifieke onderwerpen.

### *Programma Water en Bodem*

Wij hebben met Design Thinking, waaronder het project StraatNL in Tilburg, goede ervaringen opgedaan met het actief participeren van burgers bij het inrichten van hun straat of wijk op extreem weer.

### *Programma Natuur en Milieu*

Er is een overlegplatform wolven ingesteld met daarin alle bij de wolf betrokken belangengroepen. Deze is eind 2020 is omgevormd tot een formele wolvencommissie die, onder voorzitterschap van Pieter van Geel, een beleidsadvies gaat uitbrengen aan GS over de omgang met de wolf in Brabant.

De provincie heeft dit jaar 97 beschikkingen afgegeven in het kader van de subsidieregeling 'Scholenpleinen van de toekomst'. Daardoor kunnen weer heel veel kinderen beter spelen en leren in een groene omgeving.

Afgelopen najaar zijn Crowdfunding VoorNatuur (onderdeel van Voor je Buurt) en de provincie Noord-Brabant een nieuw programma gestart: Versterken groene initiatieven. Daarin worden initiatiefnemers van groene initiatieven begeleid als het gaat om het concreet maken van een idee, het opbouwen van een netwerk en/of het inzamelen van geld of werven van vrijwilligers. Gaat een initiatiefnemer geld inzamelen door middel van een crowdfundingcampagne, dan stelt de provincie een bijdrage tot €5.000 beschikbaar. Zie voorbeeld bij dossier VRN.

### *Programma Energie*

Bij de realisatie van 100 MW aan windenergie in de A16-zone doen bewoners van de gemeenten Breda, Drimmelen, Moerdijk en Zundert op twee manieren mee. Ten eerste via het planproces om tot locaties voor de windmolens te komen. Ten tweede is een deel van de windmolens in lokaal eigendom, wat zorgt voor lokale investeringen in energieprojecten. We noemen dit de lokale participatie.

Ondertussen is er door de vier A16-gemeenten en de provincie in 2020 hard gewerkt aan de uitwerking van de lokale participatie binnen de A16-samenwerking. De lokale energieprojecten gaan grofweg over twee onderwerpen: energie besparen en energie schoon opwekken. Drie lokale energiestichtingen in Drimmelen, Moerdijk en Zundert, vier Bredase wijk- dorpsraden en de gemeenten helpen om de projecten verder te brengen. Het is de bedoeling dat iedereen aan de projecten kan meedoen. Op die manier versnellen de windmolens de lokale energietransitie langs de A16, de overgang van fossiele energie naar schone energie. Daarnaast wordt extra geïnvesteerd in direct omwonenden door de invoering van een Burenregeling en worden investeringen in het landschap gedaan.

Samen met de gemeenten Oss en 's-Hertogenbosch heeft de provincie de mogelijkheden verkend om grootschalig hernieuwbare energie op te wekken in de Lithse, Geffense, Rosmalense en Nulandse Polder. Daarbij is een open participatief proces doorlopen met burgers, maatschappelijke organisaties en andere stakeholders. In dat kader zijn op verschillende momenten meerdere bewonersavonden georganiseerd, is een Platform Wijk-Dorpsraden en een Klankbordgroep ingesteld. Er zijn thematische sessies georganiseerd en er is een omgevingsmanager actief om het contact met stakeholders en burgers te onderhouden. In juli

2020 zijn de resultaten van de verkenning en een voorstel voor een op te stellen plan voor het gebied gezamenlijk door gemeenten en provincie openbaar gemaakt. Het plan betreft het realiseren van grootschalige wind- en zonne-energieprojecten in de polders als onderdeel van een integrale gebiedsontwikkeling. Dat betekent dat bestaande waarden en functies als wonen, landbouw, natuur, water, cultuurhistorie en recreatie en (gewenste) ontwikkelingen daarin, integraal onderdeel worden van het plan.

#### *Programma Mobiliteitsontwikkeling*

In 2020 is een nieuw beleidskader Mobiliteit Koers 2030 vastgesteld gericht op de ontwikkeling naar een robuust, veilig, slim en duurzaam mobiliteitssysteem in Brabant. De kern van de visie is tot stand gekomen met de participatie van burgers, experts, regio, gemeenten en Statenleden.

Met het Brabants Mobiliteits Netwerk (BMN) worden er communities opgericht met o.a. burgers en werkgevers ter bevordering van de mobiliteit.

We werken samen met overheden, kennisinstellingen en marktpartijen gericht op het delen van ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid (Indusa). Op deze manier proberen we met betere plannen en uitvragen ontwikkelingen in de markt te stimuleren ten behoeve van een duurzaam bouwen, maar ook brengen we verschillende partijen met elkaar in contact.

#### *Programma Vrijetijd, Cultuur, Sport en Erfgoed*

Ten behoeve van de ontwikkeling van het beleidskader Vrije Tijd, Cultuur en Sport 2021-2022 hebben in oktober 2020 drie digitale werksessies, met experts uit het veld, uitvoeringsorganisaties en kennisinstellingen, plaatsgevonden om de belangrijkste sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen op het gebied van cultuur, sport en vrijetijdseconomie in beeld te brengen.

### **Telefonische bereikbaarheid**

Telefonische bereikbaarheid wordt onder meer gemeten aan de hand van het aantal geslaagde contactpogingen, dat wil zeggen het aantal binnen 30 seconden beantwoorde telefoongesprekken.

\* De telefooncontacten via de mobiele telefoons zijn niet in deze cijfers meegenomen. Daarover zijn geen gegevens beschikbaar

De bediening van onze provinciale telefooncentrale is, vanwege de maatregelen rondom het coronavirus in 2020, voor een groot deel van het jaar, buiten de fysieke provinciale werkomgeving uitgevoerd. Er is een implementatie gerealiseerd naar een compacter en moderner systeem van een hosted voice dienstverlening. Hiermee is de telefonie naar "the cloud" gebracht en dit sluit aan bij het ICT-beleid van de provincie. Het project heeft erin geresulteerd dat er begin november 2020, binnen bijzondere omstandigheden een nieuwe telefooncentrale in gebruik is genomen.

Het cijfer voor de telefonische bereikbaarheid in 2020 is lager dan voorgaande jaren. De definitie van "geslaagde contactpoging" is: "een oproep die binnen 30 seconden wordt opgenomen c.q. beantwoord." In de Corona lockdown werken alle medewerkers thuis. Daarom wordt er tussen de telefooncentrale (inkomend gesprek) en de medewerkers die thuis zijn een extra gesprek opgebouwd naar de mobiele telefoon van de medewerker. De "call set up" neemt 5 extra seconden in beslag. En die zijn hier meegerekend in de limiet van 30 seconden. Daardoor is het beeld enigszins vertekend. Of dit voldoende verklaring is voor de afwijking is nog niet duidelijk. Daarom wordt dit in 2021 verder onderzocht; er is ruimte voor verbetering. Hierbij wordt de inzet van andere technische middelen meegenomen.

Ons gebouw is, in verband met de maatregelen rondom coronavirus in 2020, voor een groot deel van het jaar gesloten geweest voor bezoekers. In verband met deze maatregelen zijn weinig bezoekers in 2020 in het provinciehuis ontvangen. Wegens deze bijzondere situatie heeft in 2020 geen onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van de ontvangst plaatsgevonden.

#### **Telefonische bereikbaarheid \***

Geslaagde contact pogingen

	2020	2019	2018
Geslaagde contact pogingen	89,0%	92,2%	93,8%

## Afhandeling subsidies

Subsidie is voor de provincie een belangrijk instrument om beleidsdoelen te realiseren. Er wordt bijvoorbeeld subsidie verstrekt aan projecten en initiatieven op het gebied van verkeer en vervoer, economie en innovatie, landbouw, cultuur, natuur en milieu.

Subsidie kan veel vormen aannemen: de concrete invulling wordt steeds afgestemd op de concrete opgave en doelstellingen die de provincie op een bepaald beleidsterrein wil bereiken.

Het overzicht heeft betrekking op subsidieaanvragen, aanvragen tot subsidiewijziging voortgangsrapportages en aanvragen tot subsidievaststelling.

Door steeds kritisch te zijn op tijdige afhandeling van subsidies en de juiste inzet van de beschikbare capaciteit is in 2020 de doelstelling om minimaal 95% van alle subsidiecases binnen de termijn af te handelen gehaald. Dit is de beoogde verbetering ten opzichte van 2019 en eerdere jaren. Hiermee wordt voor het grootste deel invulling gegeven aan de verplichting om burgers en bedrijven tijdig in kennis te stellen van besluiten van GS met betrekking tot subsidieaanvragen. Het doel is om dit percentage vast te houden en mogelijk nog te verbeteren.

Het aantal aanvragen laat een stijgende lijn zien. In het jaar 2020 is de stijging deels te wijten aan de coronamaatregelen waar gesubsidieerde projecten hinder van ondervonden. Vertraging in de projectuitvoering of annuleren van projecten heeft geleid tot meer aanvragen voor wijziging van de subsidieverlening. Daarnaast zijn er meer subsidieaanvragen ontvangen voor projecten gericht op het opvangen van de gevolgen van corona.

### Subsidies

	2020	2019	2018
Aantal aanvragen	2.966	2.742	2.651
Binnen termijn	2.815 (95%)	2.540 (93%)	2.422 (91%)
afgehandeld	2.392	2.170	2.039
in behandeling	423	370	383
Buiten termijn	151 (5%)	202 (7%)	229 (9%)
afgehandeld	122	133	182
in behandeling	29	69	47

## Afhandeling vergunningen, ontheffingen en goedgekeurde verklaringen

Door het verlenen dan wel onthouden van vergunningen reguleert de provincie het doen en laten binnen de verschillende beleidsterreinen op individueel niveau. Het betreft hier vergunningen, ontheffingen en meldingen waarbij het vergunningverleningsproces door de provinciale organisatie zelf wordt uitgevoerd, onder meer op het terrein van ruimtelijke ordening en verkeer en vervoer.

Het aantal ontvangen aanvragen voor vergunningen, meldingen en verklaringen is in 2020 sterk gedaald t.o.v. de voorgaande jaren. Dit is te wijten aan de coronacrisis en daarop volgende maatregelen.

## Vergunningen

Aantal aanvragen

Afgehandeld binnen termijn

Afgehandeld buiten termijn

In behandeling

	2020	2019	2018
Aantal aanvragen	1.356	3.651	3.707
Afgehandeld binnen termijn	1.016 (75%)	2.716 (74%)	3.014 (81%)
Afgehandeld buiten termijn	107	437	336
In behandeling	233	498	357

## Afhandeling facturen

In onderstaand overzicht wordt weergegeven in hoeverre de provincie gedurende het afgelopen jaar de facturen binnen 20 dagen betaalde.

Het percentage tijdig betaalde facturen in 2020 bedroeg 93,67% waarmee we afgelopen jaar de doelstelling van 95% niet hebben gehaald. In de praktijk is er sprake van een gemiddelde betaaltermijn van iets meer dan 7 dagen. We blijven uiteraard streven naar verbeteringen in proces en de verwerkingstijd om ervoor te zorgen dat onze leveranciers en partners nog sneller betaald krijgen.

### Facturen

Aantal facturen

Betaald binnen de termijn

Betaald buiten de termijn

Gemiddelde betaaltermijn (in dagen)

	2020	2019	2018
Aantal facturen	18.618	21.059	20.180
Betaald binnen de termijn	17.439 (94%)	19.745 (93,7%)	18.781 (93%)
Betaald buiten de termijn	1.179 (6%)	1.314 (6,3%)	1.399 (7%)
Gemiddelde betaaltermijn (in dagen)	7,3	6,78	9,05

## Afhandeling bezwaarschriften en administratieve beroepen

Het is mogelijk om bezwaar te maken tegen door de bestuursorganen van de provincie genomen besluiten. Daarnaast staat in een zeer beperkt aantal gevallen de mogelijkheid open om administratief beroep bij de provincie aan te tekenen tegen specifieke besluiten van andere bestuursorganen (o.a. gemeenten, waterschappen). De provincie Noord-Brabant werkt met een externe, onafhankelijke hoor- en adviescommissie (HAC). Bij de afhandeling van bezwaarschriften past de provincie 'mediation' toe. Dat wil zeggen, bij het in behandeling nemen van een bezwaarschrift wordt eerst (telefonisch) contact met de bezwaarmaker gezocht om te onderzoeken of het geschil ook op een andere manier kan worden opgelost. Deze interventie leidt in meer dan 40% van de gevallen tot intrekking van het bezwaarschrift.

Het aantal behandelde bezwaarschriften is licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. De succesvolle aanpak van bemiddeling is in 2020 wederom gecontinueerd. Er wordt standaard contact gelegd met partijen om te achterhalen welke belangen er spelen en of men samen op informele wijze tot een oplossing van het geschil kan komen. In 2020 werd na de inzet van een bemiddelingstraject 41% van het aantal bezwaren ingetrokken. Onze "passende aanpak" blijft succesvol en wordt dan ook voortgezet.

**Bezwaar- en beroepschriften**

Aantal bezwaar- en beroepschriften

Binnen termijn

afgehandeld

in behandeling

Buiten termijn

afgehandeld

in behandeling

	2020	2019	2018
Aantal bezwaar- en beroepschriften	276	265	273
Binnen termijn	248 (90%)	243 (92%)	252 (92%)
afgehandeld	179	184	184
in behandeling	69	59	68
Buiten termijn	28 (10%)	22 (8%)	21 (8%)
afgehandeld	21	20	16
in behandeling	7	2	5