

## 10. Burgerjaarverslag

Provincie Noord-Brabant

## Inleiding

In het Burgerjaarverslag rapporteren wij over de kwaliteit van:

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

## Relatiebeheer

### Bestuur

In het licht van de bestuurlijke vernieuwing werken we sinds een aantal jaren met ontwikkeldagen. Deze dagen voorzien in bestuurlijke ontmoeting, gezamenlijke visievorming en samen afspraken maken. Daarin werken we nauw samen met de gemeenten aan de programmering van o.a. mobiliteitsprojecten. De oplossingsrichting benaderen we gebiedsgericht en multimodaal en we hebben daarbij niet alleen oog voor het mobiliteitsvraagstuk. Als vervolg op de omgevingsvisie werken we aan een volgende stap om te komen tot gezamenlijke regionale mobiliteitsagenda's.

Naast de organisatie van regionale ontwikkeldagen hebben we ook op andere manieren ingezet op samenwerking met de vier regio's. Zo hebben we ons succesvol ingezet voor de gunning en uitvoering van Regio Deals. Verder wordt er vanuit de organisatie deelgenomen aan de regionale kringen van gemeentesecretarissen en is er een ontmoeting voor alle Brabantse gemeentesecretarissen georganiseerd tijdens de Dutch Design Week in Eindhoven.

### Mobiliteit

Voor het meten van de kwaliteit van het openbaar vervoer en de waardering door de reiziger wordt jaarlijks de OV-klantbarometer uitgevoerd. Het gemiddelde klanttevredenheidscijfer over 2019 voor heel Brabant is 7,8 (was 7,7), ten opzichte van een landelijk cijfers van 7,8 (was 7,7). De cijfers van de concessiegebieden Zuidoost, West en Oost zijn respectievelijk 7,8 (was 7,6), 8,0 (was 7,8) en 7,6 (was 7,6).

In het kader van de uitwerking van de Stedelijke Agenda BrabantStad 2018-2022 is een gezamenlijke Werkagenda slimme en duurzame mobiliteit Brabant opgesteld samen met het Rijk en vijf grote steden in Brabant.

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.

Via de Krachtenbundeling Minder Hinder en Slimme Mobiliteit zijn in het BO-MIRT met de minister en partners afspraken gemaakt over een gecoördineerde aanpak van het beperken van de hinder en inzet van slimme oplossingen en gedragsmaatregelen voor Zuid-Nederland.

### Sociale Veerkracht

Het afgelopen jaar zijn de relaties met sociaal ondernemers verder versterkt via een verbreding van het ondersteuningsaanbod van Sterk Brabant en de toegang tot resultaatfinanciering in het Brabant Outcome Fund.

## Betrokkenheid / participatie

### Agrofood

In 2019 is de Voedsel1000 georganiseerd; een intensief proces met honderden Brabanders om tot nieuwe aanpak voor ons voedselsysteem te komen. Dit heeft in juni geresulteerd in het Voedselbesluit, 40 beslispunten gedragen door meer dan honderd betrokken Brabanders.

### Natuur

In 2019 zijn de diverse belangengroepen uitgebreid betrokken bij de formulering van een nieuwe strategie voor bossen. Er is grote behoefte aan meer en betere bossen in Brabant om CO2 op te slaan, de kwaliteit van bodem en water te verbeteren, de gevolgen van de klimaatverandering het hoofd te bieden en de biodiversiteit te verbeteren. Daarover is met alle relevante partijen gesproken en zijn de betrokken

overleggrema en de Raad voor de leefomgeving geraadpleegd. De nieuwe bossenstrategie verscheen begin 2020.

De Impuls Groene Vrijwilligers is opgesteld samen met de intermediaire organisaties en behelst een aantal projecten (deels al in uitvoering) die de groep vrijwilligers vergroot (in aantal en diversiteit) en de professionaliteit bevordert. Groene vrijwilligers hebben een groot aandeel in het vergroten van de bewustwording van de waarde van natuur en in het beheer, onderhoud en monitoring van natuur.

### **Windenergie**

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.

Door de vier A16-gemeenten en de provincie is in 2019 hard gewerkt aan de uitwerking van de lokale participatie. 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 verkent de provincie de mogelijkheden om grootschalig hernieuwbare energie op te wekken in de Lithse, Geffense, Rosmalense en Nulandse Polder. Er wordt daarbij 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.

### **Mobiliteit**

Met het Brabants Mobiliteits Netwerk (BMN) worden er communities opgericht met o.a. burgers en werkgevers ter bevordering van de mobiliteit, zoals bijvoorbeeld bij het Paleiskwartier 's-Hertogenbosch. We stimuleren ook losse initiatieven zoals een hop-on / hop-off bus in de gemeente Heesch.

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

We zijn gestart met de voorbereidingen van de 'Koers mobiliteit' als uitwerking van de omgevingsvisie voor het onderwerp mobiliteit. In dit traject gaan we de dialoog aan met Provinciale Staten, regio, gemeenten en experts.

### **Sport**

De provincie ondersteunt in de acquisitie en organisatie van grote topsportevenementen in Brabant om meer economische effecten te bewerkstelligen en onze provincie inclusiever voor alle Brabanders te maken. In 2019 waren dit 12 topsportevenementen. Meest spraakmakend was het WK Handboogschietsen dat van 10 tot 16 juni in 's-Hertogenbosch werd georganiseerd. In de week voorafgaand aan dit evenement vond het WK Para-Handboogschietsen plaats. Rondom deze evenementen zijn er 138 side-events georganiseerd die in totaal 13.400 mensen in contact hebben gebracht met de handboogsport, waarvan 10.000 kinderen en 1600 mensen met een beperking.

### **Erfgoed**

Via het tv-programma Goud van Brabant delen Brabanders bijzondere verhalen over ons Brabants erfgoed. Het proces om te komen tot het tv-programma is bijzonder: met het project Goud van Brabant brengen we

mensen van jong tot oud met elkaar in gesprek over het heden, het verleden en de toekomst. We dagen creatieve mensen uit, van amateur tot professional, om verhalen over vroeger te verbeelden. Niet alleen grote verhalen over onze bestuurlijke of bevochten geschiedenis, ons religieus erfgoed of de innovaties in Brabant, maar juist ook de kleine, persoonlijke verhalen van Brabanders. Goud van Brabant is vanaf oktober 2019 te zien op Omroep Brabant.

GRUTS is een jongerenprogramma van de provincie Noord-Brabant waarin studenten (vmbo, mbo, hbo en wo) betrokken worden om mee te denken over nieuwe bestemmingen voor oude erfgoedlocaties of om ervaring op te doen bij erfgoedprojecten. In totaal zijn in 2019 65 stagiaires en starters bezig geweest voor erfgoed bijvoorbeeld op de locaties Dongecentrale, Fort Sabina Botenloods, Klooster Velp etc.

### Sociale Inkopen

In 2019 is de proeftuin Sociaal Inkopen van start gegaan. Binnen deze proeftuin is verkend hoe we meer kunnen inkopen bij sociaal ondernemers. Na een brede werving, hebben een mooi aantal partijen meegedaan aan de serie van 6 kennissessies: Avans Hogeschool, gemeenten 's-Hertogenbosch, Oosterhout, Tilburg en Meijerijstad BIZOB (regionaal inkoop Zuidoost- en deels Noordoost-Brabant), Waterschap Brabantse Delta, WSD-groep en Adviespunt Social Return Platform<sup>31</sup>. Dit heeft geleid tot een animatie en digitale handreiking "inkopen met impact, de rem eraf" [www.brabant.nl/sociaalinkopen](http://www.brabant.nl/sociaalinkopen).

### Betrouwbaarheid / transparantie

Tot slot komt in deze paragraaf aan de orde of en in hoeverre de provincie zich een betrouwbare partner toont. Onderstaand worden per categorie de realisaties voor 2019 weergegeven en toegelicht.

### 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

Het aantal inkomende gesprekken is in 2019 gedaald met 4% en het aantal beschikbare agenten is gestegen met 14,5%. Daarnaast is de gemiddelde gespreksduur gestegen met 20,2%, wat een negatief effect heeft gehad van 1,6% op het aantal geslaagde contactpogingen.

Telefonische bereikbaarheid *	2019	2018	2017
Geslaagde contact pogingen	92,2%	93,8%	93,2%

### Kwalitatief onderzoek ontvangst PH

Sinds 2017 meten wij de kwaliteit van ontvangst in het Provincie Huis. In dat onderzoek vragen wij onze bezoekers oordeel te geven op drie onderdelen: bezoeker parkeerplaats, de centrale hal en de ontvangst. De resultaten van het onderzoek in 2019 zijn weergegeven in de onderstaande tabel. Ter vergelijking zijn ook de cijfers uit 2018 weergegeven.

In 2019 hadden onze bezoekers, net zoals in de voorgaande jaren, hoge waardering voor ontvangst in het Provinciehuis.

Onderdeel onderzoek ontvangst PH	Cijfer 2019	Cijfer 2018	Belangrijkste opmerkingen / aanbevelingen
Bezoekersparkeerplaats	8,0	7,9	Onduidelijke aanduiding bezoekersparkeerplaatsen
De centrale hal	8,5	8,2	Geen fijne krukken, ongezellige hal
De ontvangst	8,5	8,7	Lekkere koffie zeer gastvrije ontvangst

### 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.

**Nadere toelichting**

Het overzicht heeft betrekking op subsidieaanvragen, meldingen, tussenrapportages en subsidievaststellingen.

Door steeds kritisch te zijn op tijdige afhandeling van subsidies en de inzet van voldoende capaciteit is het percentage van afhandeling binnen de termijn weer verder verbeterd ten opzichte van 2018.

Het streven voor 2019 was om minimaal 95% van de subsidiecases binnen de termijn af te handelen, deze doelstelling is niet gehaald. We leggen de prioriteit bij de afhandeling van subsidieaanvragen, zodat onze subsidieaanvragers tijdig duidelijkheid hebben en hun projecten kunnen starten. Het percentage van afhandeling van nieuwe subsidieaanvragen voldoet wel aan deze doelstelling (95,4%), echter het percentage afhandeling van de overige subsidiestukken blijft daaronder (90,5%).

Subsidies		2019	2018	2017
Aantal aanvragen		2.742	2.651	2.967
Binnen termijn		2.540 (93%)	2.422 (91%)	2.625 (88%)
	afgehandeld	2.170	2.039	2.212
	in behandeling	370	383	413
Buiten termijn		202 (7%)	229 (9%)	342 (12%)
	afgehandeld	133	182	294
	in behandeling	69	47	48

**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.

**Nadere toelichting**

Afhandeling van vergunningen, meldingen en ontheffingen door de provincie was in 2019 minder tijdig dan afgelopen jaar. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat de afhandeling van dossier weliswaar binnen de wettelijke termijnen gebeurt, maar dat de dossiers niet tijdig in het archiefsysteem worden afgewikkeld. In 2020 zullen wij onze processen op dit punt aanpassen zodat de sturing op tijdige archivering van de dossiers aangescherpt wordt.

		2019	2018	2017
<b>Vergunningen</b>				
Aantal aanvragen		3.651	3.707	3.684
Binnen termijn		2.967 (81%)	3.273 (88%)	3.305 (90%)
	afgehandeld	2.716	3.014	2.771
	in behandeling	251	259	534
Buiten termijn		684 (19%)	434 (12%)	379 (10%)
	afgehandeld	437	336	329
	in behandeling	247	98	50

### Afhandeling facturen

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

#### Nadere toelichting

In 2019 hebben we 93,7% van de facturen binnen de termijn van 20 dagen betaald. Daarmee hebben we onze streefwaarde gerealiseerd om 93% van de facturen tijdig te betalen. De gemiddelde betaaltermijn hebben we afgelopen jaren verbeterd tot minder dan 7 dagen in 2019.

Facturen	2019	2018	2017
Aantal facturen	21.059	20.180	19.937
Betaald binnen de termijn	19.745 (93,7%)	18.781 (93%)	18.626 (93%)
Betaald buiten de termijn	1.314 (6,3%)	1.399 (7%)	1.301 (7%)
Gemiddelde betaaltermijn (in dagen)	6,78	9,05	10,92

### 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 circa 50% van de gevallen tot intrekking van het bezwaarschrift.

#### Nadere toelichting

Het aantal behandelde bezwaarschriften is nagenoeg gelijk aan de hoeveelheid van het voorgaande jaar. De succesvolle aanpak van bemiddeling is in 2019 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 2019 werd na de inzet van een bemiddelingstraject circa 50% 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

	2019	2018	2017
Aantal bezwaar- en beroepschriften	265	273	293
Binnen termijn	243 (92%)	252 (92%)	261 (89%)
afgehandeld	184	184	208
in behandeling	59	68	53
Buiten termijn	22 (8%)	21 (8%)	32 (11%)
afgehandeld	20	16	25
in behandeling	2	5	7