

Handhavingswijzer

Twaalf spelregels voor behoorlijk omgaan
met handhavingsverzoeken van burgers



Inleiding

Burgers kloppen regelmatig bij hun gemeente aan over zaken die hun directe leefomgeving raken, zoals ruimtelijke ordeningskwesties, wonen of geluids- en milieuhinder. Zij verzoeken de gemeente om handhavend op te treden, signaleren of melden een illegale situatie. Er is geen wet die gemeenten verplicht om tegen overtreders van regelgeving handhavend op te treden. Deze plicht komt wel voort uit de beginselen van behoorlijk bestuur. Gemeenten zijn immers bevoegd om op te treden als de regels worden overtreden. Daarom is het des te belangrijker dat gemeenten op een behoorlijke manier invulling geven aan hun taak om te reageren op handhavingsverzoeken, op signalen of meldingen over illegale situaties of klachten over het gebrek aan handhavend optreden van de gemeente.

Doel Handhavingswijzer

Deze Handhavingswijzer is voor gemeenten een handreiking en geeft burgers inzicht in wat zij mogen verwachten. De gemeente kan de burger niet tegen elke vorm van last of overlast in hun leefomgeving beschermen en op elk handhavingsverzoek en iedere melding van een illegale situatie meteen ingaan. Wat kan een gemeente wel doen? Voor burgers is belangrijk dat zij weten wat zij in redelijkheid van hun gemeente mogen verwachten. Dat is belangrijk voor het vertrouwen van burgers in hun gemeente.

Verschillende belangen

Bij verzoeken om handhaving is in de regel sprake van verschillende belangen. Belangen van degene die verzoekt om handhaving, van degene die – al dan niet opzettelijk – iets doet dat in strijd is met de regels en er is het algemeen maatschappelijk belang. De gemeente moet deze belangen wegen en op grond daarvan kiezen voor het al dan niet handhavend optreden. De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente duidelijk moet zijn over de keuzes die zij maakt. Verder moet de gemeente de burger informeren over de stappen die moeten worden gezet voordat de gemeente kan beslissen. En tenslotte zal de afweging om te kiezen voor al dan niet handhavend optreden op een onpartijdige manier moeten gebeuren.

Handhavingskwesties kunnen samenhangen met conflicten tussen bureaus. Uiteraard zullen burgers daar onderling eerst uit moeten komen. Als dat niet lukt, kan van de gemeente een actieve rol verwacht worden. Hetzij door zelf ondersteuning te bieden, hetzij door te verwijzen naar een andere partij die kan bemiddelen.

Spelregels

De burger moet weten waar hij aan toe is. Dat is de kern van de spelregels in de Handhavingswijzer. De behoorlijke behandeling van handhavingsverzoeken kenmerkt zich door transparant, betrokken en onpartijdig handelen van gemeenten.

Transparant

- 1** De gemeente verstrekt actief informatie over het handhavingsbeleid en de manieren waarop zij kan optreden (bijvoorbeeld door middel van een folder of via de gemeentelijke website).
- 2** De gemeente betreft en informeert actief alle belanghebbenden bij de afhandeling van een handhavingsverzoek, een melding, een signaal of een klacht over een illegale situatie.
- 3** De gemeente motiveert haar besluiten duidelijk en begrijpelijk.

Betrokken

- 4** De gemeente neemt na ontvangst van een handhavingsverzoek, een melding, een signaal of een klacht over een illegale situatie zo snel mogelijk persoonlijk contact op met de burger.
- 5** De gemeente bespreekt met de burger het belang en het doel van zijn handhavingsverzoek, melding, signaal of klacht en wat hij verwacht van de gemeente.
- 6** De gemeente legt de burger in een persoonlijk gesprek uit, wat de (on)mogelijkheden van de gemeente zijn.
- 7** De gemeente zoekt in samenspraak met de burger naar een snelle en informele oplossing van het probleem (zodanig met behulp van buurtbemiddeling, mediationstechnieken).

Onpartijdig

- 8** De gemeente ziet toe op naleving en handhaaft consequent.
- 9** De gemeente onderzoekt na ontvangst van een handhavingsverzoek, een melding, een signaal of een klacht de situatie ter plekke.
- 10** De gemeente maakt bij haar optreden of besluit een transparante onpartijdige afweging van alle belangen en maakt dat kenbaar.
- 11** De gemeente handelt voortvarend en houdt zich aan de afgesproken termijnen.
- 12** De gemeente doet te allen tijde recht aan de strekking van de rechterlijke uitspraak.

Deze Handhavingswijzer behoort bij het rapport 'Helder handhaven' (rapport 2010/235 van 14 september 2010) van de Nationale ombudsman. Het rapport kunt u raadplegen op www.nationaleombudsman.nl of opvragen via de afdeling Communicatie van de Nationale ombudsman, (070) 356 36 79.



De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 7572
www.nationaleombudsman.nl