

Bijlage 7 – Werkwijze klachten, meldingen en verzoeken om handhaving

Klachten en meldingen

Er worden er veel klachten en meldingen bij de gemeente ingediend. Deze klachten en meldingen worden schriftelijk, telefonisch, via de meldingenkaart en, sinds kort ook, via social media ingediend. Deze klachten en meldingen zijn geen aanvraag in de zin van de [Awb](#) (Algemene wet bestuursrecht). Hierop hoeft dus niet binnen een bepaalde termijn een besluit genomen te worden.

Deze klachten en meldingen worden getoetst aan het beleid/HUP. Geeft dit aanleiding op de casus op te pakken, dan wordt de handhavingprocedure opgestart, met dien verstande dat we, zoals bij een verzoek om handhaving, niet binnen een bepaalde termijn een besluit moeten nemen.

Is besloten om de casus niet op te pakken, dan nemen wordt er dus ook geen besluit genomen, maar geven we aan de melder door dat we geen handhavingprocedure opstarten. Indien de melder het hier niet mee eens is, kan hij alsnog een schriftelijk verzoek om handhaving indienen. Tegen dat besluit kan bezwaar gemaakt worden.

Wordt niet (direct) gehandhaafd, dan sturen wij aan de overtreder een wrakingsbrief. Door het versturen van wrakingsbrieven, wordt de verantwoordelijkheid voor het opheffen van de overtreding bij de burger neergelegd. In de wrakingsbrief geven we namelijk aan dat wij nu niet tegen de overtreding optreden, maar dat we dat op enig ander moment wel kunnen doen.

Klachten/meldingen m.b.t. de openbare ruimte

Deze zullen eerst worden opgepakt door de wijkbeheerders. Zij trachten de klacht/melding in eerste instantie op te lossen door afspraken te maken met de overtreder binnen welke termijn de overtreding is beëindigd. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt aan de overtreder. Na afloop van de termijn controleert de wijkbeheerder of de overtreding is beëindigd. Is dit niet het geval, dan wordt de casus overgedragen aan handhaving.

Klachten/meldingen m.b.t. bouw- en ro-gerelateerde zaken

Deze zullen eerst worden opgepakt door team Vergunningen. Indien uit onderzoek blijkt dat er strijd is met de regelgeving, dan wordt deze casus op een handhavinglijst geplaatst, waarbij tevens de prioriteit wordt bepaald. Bij excessen wordt een casus direct door handhaving opgepakt.

Verzoeken om handhaving

Een schriftelijk verzoek om handhaving is een aanvraag in de zin van de [Awb](#), waarop wij binnen een aantal weken een besluit moeten nemen. Dit is of een handhavingbesluit (we gaan handhaven) of een afwijzingsbesluit (het verzoek om handhaving wordt afgewezen). Tegen deze besluiten kan door zowel de verzoeker als de derde belanghebbende bezwaar en beroep worden ingediend.

Alle verzoeken om handhaving worden aan het prioriteringsbeleid getoetst. Op basis van de gemaakte prioritering heeft een overtreding een (zeer) hoge, gemiddelde of (zeer) lage prioriteit. Voor de praktijk betekent dit het volgende. Indien een verzoek om handhaving betrekking heeft op een overtreding waarvan in het HUP is aangegeven dat we deze taak op gaan pakken (bijvoorbeeld alle taken met een hoge prioriteit) wordt de handhavingprocedure opgestart. Indien er echter sprake is van een overtreding van een taak waarvan in dit HUP is aangegeven dat we deze taak niet op gaan pakken (bijvoorbeeld

alle taken met een lage prioriteit), wordt er in eerste instantie geen handhavingprocedure opgestart. In deze gevallen zal een besluit worden opgesteld, waarin wordt aangegeven binnen welke (redelijke termijn het verzoek om handhaving wordt opgepakt. In dit besluit kan niet enkel verwezen worden naar het beleid. Per situatie dient namelijk een afzonderlijke belangenafweging gemaakt te worden. In dit besluit moet ook zo concreet mogelijk worden aangegeven wanneer we het verzoek om handhaving wel gaan oppakken. Daarnaast wordt een wrakingsbrief naar de overtreder gestuurd. Op deze manier wordt de verantwoordelijkheid bij de overtreder gelegd.

Anonieme verzoeken om handhaving, klachten en meldingen

Het uitgangspunt is dat klachten, meldingen en verzoeken om handhaving die anoniem worden ingediend niet worden opgepakt. Zoals al is aangegeven wordt een verzoek om handhaving gelijkgesteld met een aanvraag in de zin van de [Awb](#). Een aanvraag kan niet anoniem worden ingediend. Het niet oppakken van anonieme verzoeken past bovendien in het transparant handhaven. De drempel voor het indienen van een verzoek wordt bovendien iets hoger. Op dit uitgangspunt kan een uitzondering worden gemaakt, wat per situatie beoordeeld dient te worden.