

Rapport

Een onderzoek naar de wijze waarop de gemeente Emmen heeft gereageerd op herhaaldelijke meldingen van overlast.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over gemeente Emmen gegrond.

Datum: 19 juni 2018

Rapportnummer: 2018/044

SAMENVATTING

Mevrouw ondervindt al enkele jaren overlast van de hondenopvang die door haar buurvrouw wordt gerund. Ze heeft de gemeente herhaaldelijk om hulp gevraagd maar krijgt van de gemeente geen eenduidig antwoord. Wat mag zij hierin nu van de gemeente verwachten? De gemeente stelt bijvoorbeeld enerzijds dat er geen overtreding van de norm is geconstateerd maar ziet anderzijds later toch aanleiding om de betreffende buurvrouw een bezoek te brengen en afspraken te maken. Als de overlast vervolgens aanhoudt, laat de gemeente echter weer weten niets voor haar te kunnen betekenen. De ombudsman vindt dat de gemeente mevrouw niet voldoende heeft meegenomen in het proces en haar onvoldoende heeft geïnformeerd over ondernomen acties, verrichte controles en de (on)mogelijkheden van de gemeente. Door dit na te laten, bleef mevrouw in het ongewisse over wat zij al dan niet van de gemeente kon verwachten.

De onduidelijkheid had naar het idee van de ombudsman kunnen worden voorkomen als de gemeente na ontvangst van de eerste melding samen met mevrouw scherper in kaart had gebracht waar het haar om ging en wat de gemeente al dan niet voor haar zou kunnen betekenen. De Nationale ombudsman vindt dan ook dat de gemeente onvoldoende transparant is geweest over wat mevrouw van gemeente kon verwachten en wat er allemaal is gedaan naar aanleiding van de meldingen, klachten en handhavingsverzoeken. De onderzochte gedraging van de gemeente Emmen is daarom ook niet behoorlijk.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de gemeente heeft gereageerd op herhaaldelijke meldingen van overlast.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Inleiding

Verzoekster ondervindt sinds eind 2014 overlast van de hondenopvang die door haar buurvrouw wordt gerund. In de zomer van 2015 is er een rapporteur van de gemeente bij de buurvrouw langs geweest en is er een strijdigheid met de Algemene Plaatselijke Verordening (hierna: APV) geconstateerd. Er is toen echter niet geconstateerd dat de buurvrouw ook bedrijfsmatig dieren houdt en ook is er geen strijdigheid met het bestemmingsplan vastgesteld.

Verzoekster stelt echter dat haar buurvrouw wel degelijk bedrijfsmatig honden opvangt. Er zouden regelmatig tot wel zo'n 10 honden bij de buurvrouw verblijven en het geblaf van de honden zorgt voor ernstige geluidsoverlast. Verzoekster geeft aan dat haar gezondheid eronder lijdt en dat ze zelfs enige tijd niet thuis geslapen heeft omdat haar nachtrust ernstig wordt verstoord door het geblaf dat vaak al rond 05:30 uur zou beginnen. Herhaaldelijk heeft ze bij de gemeente aan de bel getrokken en uiteindelijk

heeft ze bij de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (hierna: VTH) een klacht ingediend over de gang van zaken.

Naar aanleiding van de klacht is verzoekster uitgenodigd voor een gesprek. De gemeente stelt verzoekster in de gelegenheid om haar verhaal te doen en legt in het gesprek ook uit wat er allemaal gebeurd is naar aanleiding van haar meldingen. Na het gesprek gaat de gemeente ervan uit dat de klacht is opgelost naar tevredenheid van verzoekster en dat zij haar klacht intrekt. Niets is echter minder waar. Verzoekster is helemaal niet tevreden over de wijze waarop de gemeente haar klacht heeft afgehandeld. Ook is ze niet van plan om haar klacht in te trekken. Dit laat zij de gemeente in een e-mail weten. Verzoekster ging ervan uit dat het doel van het gesprek was om een einde te maken aan de jarenlange voortdurende overlast maar voor haar was al snel duidelijk dat het gesprek enkel als doel had om haar de klacht te laten intrekken. Het gesprek heeft zij achteraf gezien als onprettig ervaren en ook voelt zij zich niet gehoord door de gemeente.

Omdat verzoekster zich niet in de gemeentelijke reactie op haar klacht kan vinden, neemt zij telefonisch contact op met de Nationale ombudsman. Verzoekster laat de ombudsman onder andere weten dat de gemeente haar meermaals heeft gevraagd om de klacht in te trekken. Dit vindt zij erg vreemd. Ook geeft verzoekster aan dat de gemeente haar steeds een andere reden geeft waarom de gemeente niets met haar klacht doet. Ze heeft het idee dat de gemeente zich verschuilt achter steeds andere uitvluchten om maar niet te hoeven handhaven. Naast een klacht bij de ombudsman, dient verzoekster een verzoek om handhaving in bij de gemeente. Ze vraagt de gemeente om handhaving van het bestemmingsplan, het handelen zonder vergunning en het handhaven van de toepasbare artikelen uit de APV. Een senior medewerker van de afdeling toezicht/handhaving is vervolgens bij verzoekster op bezoek geweest en heeft met haar over de situatie gesproken. Omdat hij inschat dat een onderzoek of controle bij de buurvrouw geen resultaat zal opleveren, stelt hij een mediationgesprek voor. Verzoekster heeft daar gezien de relatie met haar buurvrouw geen vertrouwen in en ziet daarom van een dergelijk gesprek af. De senior medewerker heeft haar daarop laten weten het verzoek om handhaving in gang te zullen zetten. Er is vervolgens een bezoek gebracht aan de buurvrouw en er zijn afspraken gemaakt over het beëindigen van de bedrijfsmatige activiteiten en het aanpassen of verwijderen van haar website en Facebook-pagina. Worden deze afspraken niet nagekomen, dan zal het handhavingstraject worden hervat, zo laat de gemeente haar in een brief weten.

Omdat de overlast desondanks blijft aanhouden, heeft de gemeente een gesprek georganiseerd waarbij o.a. de politie, verzoekster, het Meldpunt Overlast Emmen, een buurwerker en de gebiedscoördinator aanwezig waren. Tijdens het gesprek is geprobeerd om een oplossing te vinden en is er afgesproken dat verzoekster haar meldingen één keer per week naar de politie mag sturen.

Helaas blijft de situatie onveranderd. Verzoekster wil graag weten waar zij aan toe is maar is het spoor bijster. Want wat mag zij nu van de gemeente verwachten?

De kunst van het handhaven

In het rapport 'De kunst van het handhaven' heeft de Nationale ombudsman zijn visie op handhaving gegeven. In het rapport concludeert de ombudsman dat behoorlijk handhaven een complexe aangelegenheid is, omdat het in de kern om botsende belangen gaat. De ombudsman kijkt naar klachten over handhaving in het licht van participatie en inspraak. Als de gemeente de burger die om handhaving verzoekt niet goed betrekt bij het handhavingstraject, kan dat ertoe leiden dat het vertrouwen in de gemeente verdwijnt. Uit het rapport kunnen de volgende lessen worden getrokken:

- Houd het perspectief van de burger in het oog. Het vraagt van de overheid om bij de behandeling van verzoeken om handhaving niet alleen het belang van de overtreder en het algemeen belang voor ogen te houden, maar ook dat van degene die om handhaving verzoekt;
- Handel oplossingsgericht; een oplossingsgerichte of de-escalerende houding van de gemeente brengt mee dat zij met de betrokkenen de mogelijkheden verkent om tot een voor ieder acceptabele oplossing te komen. Voortvarendheid is hierbij belangrijk: hoe langer het geschil voortduurt, hoe moeilijker het wordt voor alle betrokken partijen om zich constructief op te stellen en op die manier bij te dragen aan een oplossing;
- Wees transparant en voortvarend. Onder *transparantie* verstaat de ombudsman dat de gemeente degene die om handhaving verzoekt actief informeert over en betreft bij het handhavingstraject. De gemeente moet inzichtelijk maken welke afwegingen zij maakt, duidelijk zijn over de te nemen processtappen en over de duur van het traject.

Klacht over de gemeente Emmen

De Nationale ombudsman toetst het handelen van de overheid aan behoorlijkheidsnormen. Een van die normen is het vereiste van transparantie. Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid in haar handelen open en voorspelbaar is, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Verzoekster verwachtte van de gemeente dat zij naar aanleiding van haar meldingen zou optreden tegen de door haar ervaren overlast van de honden die bij haar buurvrouw al dan niet bedrijfsmatig verblijven. Toen dit niet gebeurde, heeft zij een klacht ingediend over de afdeling VTH. Verzoekster heeft zich erover beklaagd dat de afdeling niet tot handhaving overging met de hoop dat de gemeente alsnog een einde zou maken aan de jarenlange overlast.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente naar aanleiding van zo'n 40 ingediende meldingen van 2015 tot en met 2017 op verschillende momenten controles heeft

uitgevoerd. Ook is de gemeente in totaal drie keer in gesprek gegaan met verzoekster. De gemeente heeft haar minstens twee keer een voorstel tot mediation tussen haar en de buurvrouw gedaan.

Dat de gemeente er in de eerste instantie voor gekozen heeft om met betrokkenen in gesprek te gaan, de problemen te inventariseren en te bekijken of de problemen informeel konden worden opgelost, acht de ombudsman in lijn met hetgeen volgens de ombudsman van een gemeente mag worden verwacht. Het is belangrijk dat de gemeente in een dergelijke situatie de lijnen met de klager kort houdt en snel duidelijk maakt wat er al dan niet van de gemeente mag worden verwacht.

De manier waarop de gemeente is omgegaan met de klachten, meldingen en het verzoek om handhaving, heeft bij verzoekster voor verwarring en onduidelijkheid gezorgd en eraan bijgedragen dat bij haar de indruk is ontstaan dat de gemeente haar meldingen en klachten niet serieus neemt. De verschillende – soms zelfs tegenstrijdige – berichtgeving heeft hier volgens de ombudsman aan bijgedragen. Zo heeft de gemeente in juli 2015 een strijdigheid met de APV geconstateerd, verzoekster later in het traject laten weten dat er geen sprake was van een overtreding van de norm en in december 2016 aangegeven het handhavingstraject toch te zullen hervatten waarop de buurvrouw is aangeschreven en er afspraken zijn gemaakt over het beëindigen van de activiteiten. De gemeente heeft verzoekster naar het oordeel van de ombudsman niet voldoende meegenomen in het proces en haar onvoldoende geïnformeerd over de ondernomen acties, verrichte controles en de (on)mogelijkheden van de gemeente. Door dit na te laten, bleef verzoekster in het ongewisse over wat zij al dan niet van de gemeente kon verwachten.

De onduidelijkheid had naar het oordeel van de ombudsman kunnen worden voorkomen als de gemeente na ontvangst van de eerste melding samen met verzoekster scherper in kaart had gebracht waar het haar om ging en wat de gemeente al dan niet voor haar zou kunnen betekenen.

Op grond van het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de gemeente onvoldoende transparant is geweest over wat verzoekster van gemeente kon verwachten en wat er allemaal is gedaan naar aanleiding van de meldingen, klachten en handhavingverzoeken. De onderzochte gedraging van de gemeente Emmen is dan ook niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van gemeente Emmen is gegrond wegens strijd met het vereiste van transparantie.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt de gemeente aan om verzoekster op korte termijn eenduidig te informeren over de (on)mogelijkheden van de gemeente om in deze situatie een oplossing te bieden voor verzoekster.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

BEVINDINGEN

Op 17 augustus 2016 belt verzoekster naar de Nationale ombudsman. Verzoekster vertelt dat zij al sinds eind 2014 overlast heeft van de hondenopvang die door haar buurvrouw wordt gerund. In juli 2015 heeft een rapporteur van de gemeente de buurvrouw al eens bezocht en is er een strijdigheid met de APV geconstateerd. Er is toen niet geconstateerd dat de buurvrouw bedrijfsmatig dieren houdt. Ook is er destijds geen strijdigheid met het bestemmingsplan vastgesteld, zo blijkt uit het rapport dat op 15 juli 2015 is opgemaakt door de rapporteur van de gemeente.

Verzoekster stelt dat de buurvrouw wel degelijk bedrijfsmatig honden opvangt. Er zouden regelmatig wel tot zo'n 10 honden bij de buurvrouw verblijven en het geblaf van deze honden zorgt voor ernstige geluidsoverlast. Verzoekster geeft aan dat ze door de hele situatie ernstige gezondheidsproblemen heeft gekregen en dat ze enkele maanden niet thuis heeft geslapen. Het geblaf begint vaak al rond 05:30 uur en haar nachtrust wordt daardoor ernstig verstoord. Door de jaren heen heeft verzoekster herhaaldelijk contact gezocht met de gemeente Emmen en uiteindelijk heeft zij op 1 mei 2016 een klacht ingediend over de gang van zaken bij de afdeling VTH van gemeente Emmen.

KLACHT BIJ DE GEMEENTE EMMEN

Naar aanleiding van de klacht van verzoekster neemt de gemeente contact op met haar en nodigt haar uit voor een gesprek. Dit gesprek vindt plaats op 22 juni 2016.

Na dit gesprek reageert de gemeente op 15 augustus per e-mail op de klacht. De gemeente schrijft: "Op 22 juni 2016 heeft er naar aanleiding van uw klacht van 23 april 2016 tegen de afdeling VTH een gesprek plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek bent u in de gelegenheid gesteld om gronden van uw klacht aan te vullen. U gaf aan niet tevreden te zijn met onze (afdeling VTH) werkwijze n.a.v. uw meerdere meldingen over ernstige geluidsoverlast, veroorzaakt door het geblaf van de honden die bij uw buurvrouw (...) in de woning aan (...) verblijven". Verzoekster heeft tijdens het gesprek aangegeven zich machteloos te voelen en niet te begrijpen waarom er niets gedaan wordt om haar te helpen en waarom de gemeente niet optreedt tegen de buurvrouw.

De klachtbehandelaar heeft verzoekster tijdens het gesprek laten zien welke concrete acties de gemeente genomen heeft naar aanleiding van haar meldingen en schrijft dat uit een rapport dat is opgemaakt op 14 juli 2015 is gebleken dat er geen strijdigheden zijn geconstateerd met de APV en het bestemmingsplan. Verder schrijft de gemeente dat tijdens het gesprek aan verzoekster het verschil tussen een objectief en een subjectief recht is uitgelegd. Ook schrijft de gemeente dat verzoekster geen antwoord kon geven op de vraag wat er nog meer gedaan kon worden. Verzoekster zou hebben aangegeven dat zij tevreden is met de werkwijze van de gemeente maar niet met de tot nu toe behaalde resultaten. De gemeente stelt dat verzoekster aan het einde van het gesprek heeft toegezegd de klacht te zullen intrekken. Mocht verzoekster zich niet kunnen vinden in de wijze waarop haar klacht is afgehandeld, dan kan zij overwegen deze aan de Nationale

ombudsman voor te leggen. Daarmee sluit de gemeente haar reactie op de klacht van verzoekster af.

WAT VINDT VERZOEKSTER VAN DE KLACHTBEHANDELING?

Verzoekster laat in reactie op de e-mail van de gemeente weten dat zij niet van plan is om haar klacht in te trekken. Verzoekster ging ervan uit dat het doel van het gesprek was om een eind te maken aan de jarenlange voortdurende overlast maar schrijft dat haar al snel duidelijk was dat het doel van het gesprek was om haar de klacht te laten intrekken. Daarnaast schrijft verzoekster dat zij het intimiderend vond overkomen dat er vier mensen van de gemeente bij het gesprek aanwezig waren. Zij heeft het gesprek achteraf gezien als onprettig ervaren en voelt zich niet gehoord.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR EEN KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Omdat verzoekster zich niet kan vinden in de reactie van de gemeente, zoekt ze op 17 augustus contact met de Nationale ombudsman. Verzoekster vertelt dat de gemeente haar meermaals zou hebben verzocht om haar klacht in te trekken. Dit vindt zij erg vreemd. Ook laat verzoekster weten dat zij telkens een andere reden te horen krijgt waarom de gemeente niets aan haar klacht doet. Ze heeft het idee dat de gemeente zich verschuilt achter steeds andere uitvluchten om maar niet te hoeven handhaven.

HANDHAVINGSVERZOEK BIJ GEMEENTE EMMEN

Nadat verzoekster haar klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend, heeft zij op 14 september 2016 ook een verzoek om handhaving ingediend bij de gemeente. Verzoekster heeft verzocht om handhaving van het bestemmingsplan, het handelen zonder vergunning en het handhaven van de toepasbare artikelen uit de APV. Op 2 november 2016 is een senior medewerker toezicht/handhaving van de gemeente bij verzoekster thuis geweest en heeft met haar over de situatie gesproken. Omdat een onderzoek of controle bij de buurvrouw naar zijn inschatting geen resultaat zou opleveren, heeft hij een mediationgesprek tussen verzoekster en haar buurvrouw voorgesteld. Per e-mail heeft verzoekster vervolgens aangegeven van een dergelijk gesprek af te zien. De senior medewerker heeft verzoekster op 5 december 2016 laten weten het verzoek om handhaving in gang te zullen zetten.

Op 21 december 2016 is de senior medewerker bij de buurvrouw van verzoekster op bezoek geweest. Zij hebben afspraken gemaakt over het beëindigen van de bedrijfsmatige activiteiten en het aanpassen of verwijderen van haar website en Facebook-pagina. De gemeente heeft dit per brief van januari 2017 bevestigd en de buurvrouw laten weten dat als de afspraken niet worden nagekomen, het handhavingstraject zal worden hervat.

Omdat de overlast van de eigen honden van de buurvrouw bleef aanhouden, heeft de gebiedscoördinator in maart 2017 een gesprek tussen gemeente, politie, verzoekster en enkele andere partijen - waaronder het Meldpunt Overlast Emmen, een buurtbewoonster, de gebiedscoördinator, Domesta en een buurtwerker – georganiseerd. Tijdens het gesprek is geprobeerd om een oplossing te vinden. Daarnaast is in het gesprek afgesproken dat verzoekster weer de mogelijkheid moet krijgen om haar meldingen ergens te doen. Afgesproken is dat zij één keer per week een e-mail mag sturen naar de politie Emmen met daarin alle meldingen van die week.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

Uit de reactie van de gemeente op de klacht van verzoekster wordt niet duidelijk wat de gemeente heeft ondernomen naar aanleiding van haar klachten, verzoeken om handhaving en meldingen en hoe hierover is gecommuniceerd met verzoekster. De ombudsman besluit daarom een onderzoek in te stellen.

Van belang om hierbij op te merken is dat de Nationale ombudsman zich niet uitlaat over de vraag of handhavingsbeslissingen van de gemeente juist zijn. Daarover kan alleen de bestuursrechter oordelen.

De ombudsman heeft de gemeente vragen gesteld over de manier waarop de meldingen en klacht van verzoekster zijn behandeld en wil hij graag weten wat er is gebeurd met het handhavingsverzoek dat verzoekster heeft ingediend. Tot slot heeft de ombudsman de gemeente gevraagd om toe te lichten wat de taakverdeling tussen de politie en de gemeente is bij overlastkwesties en waar verzoekster zich kan melden als zij overlast ondervindt.

HOE REAGEERT DE GEMEENTE?

Meldingen

De ombudsman heeft de gemeente gevraagd toe te lichten hoe de meldingen van verzoekster zijn opgepakt. Uit aanvullende stukken van de gemeente is gebleken dat verzoekster in 2016 en 2017 tezamen zo'n 40 meldingen van overlast heeft gedaan. Ook in 2015 heeft verzoekster meerdere meldingen gedaan bij het Meldpunt Overlast van de gemeente Emmen.

De gemeente laat weten dat de eerdere meldingen van verzoekster via het meldpunt klachten zijn behandeld en niet als handhavingsverzoek bij de afdeling VTH terecht zijn gekomen. Door het vertrek van een collega zijn deze werkzaamheden overgedragen aan het klantcontactcentrum. In het begin was niet direct duidelijk welk team verantwoordelijk was voor de afhandeling van de meldingen en kwamen deze niet op tijd bij de juiste behandelaar terecht.

Ten aanzien van meldingen openbaar gebied, waar ook dergelijke klachten als die van verzoekster worden opgenomen, worden toezichthouders ingezet die vooral een

pragmatische aanpak gebruiken om in het veld dergelijke problemen op te lossen. "Deze aanpak bestaat eruit dat met betrokkenen in gesprek wordt gegaan om te inventariseren wat feitelijk de problemen zijn en of er door directe afspraken te maken een minnelijke oplossing mogelijk is. Dus niet een aanpak waarbij direct gekozen wordt voor een formele juridische aanpak", aldus de gemeente.

Verder laat de gemeente weten dat er getracht is ook andere omwonenden te stimuleren meldingen te laten verrichten. Er werd namelijk beweerd dat meerdere omwonenden eveneens klachten hadden over de overlast van de buurvrouw van verzoekster, maar dat deze bewoners geen klachten zouden willen indienen uit vrees voor intimidatie. In de gemeentelijke administratie waren tot dan toe slechts de meldingen van verzoekster bekend en geregistreerd. In 2017 is daar één klager aan toegevoegd. Daarnaast is de gemeente bekend dat er in het lokale blad 'Emmen nu' in 2017 werd vermeld dat er sprake zou zijn van een handtekeningenactie met daarop inmiddels zo'n twintig handtekeningen.

Klachtbehandeling

De klachtbehandelaar heeft op 15 augustus 2016 per e-mail op de klacht van verzoekster gereageerd. De reactie is niet ondertekend door het college van burgemeester en wethouders terwijl dit wel de gebruikelijke gang van zaken is. De ombudsman vraagt zich af waarom dat hier niet gebeurd is en wil daarnaast weten waarom er in de e-mail wordt geschreven dat verzoekster tijdens het gesprek heeft aangegeven haar klacht te zullen intrekken. De gemeente geeft vervolgens geen oordeel over de klacht maar verwijst verzoekster wel naar de Nationale ombudsman.

In reactie op de gestelde vragen laat de gemeente weten dat de betreffende medewerkster als inhuurkracht niet op de hoogte was van de procedures en de formele routing daarom onopzettelijk gepasseerd heeft. De gemeente ziet deze handelwijze als een incident. Ook schrijft de gemeente dat de betreffende medewerkers er bij het gesprek met verzoekster impliciet vanuit zijn gegaan dat zij haar klacht zou intrekken. Dit is achteraf onterecht gebleken. Verzoekster heeft dit punt dan ook terecht naar voren gebracht, aldus de gemeente.

Handhavingsverzoek

"Ten aanzien van een handhavingsverzoek dat ook als zodanig herkenbaar is, geldt een aantal formele aspecten. Daarbij hoort onder meer een onderzoeksplicht die, anders dan de pragmatische werkwijze zoals hiervoor genoemd, door handhavers moet worden uitgevoerd. Hierdoor kan, gelet op de formele instrumenten die deze handhavers anders dan de voorgenoemde toezichthouders ter beschikking hebben, een verschil ontstaan in de beleving van verzoekster ten aanzien van de wijze waarop haar klachten worden afgehandeld en daarmee een beeld ontstaan dat zij niet serieus genomen wordt", aldus de gemeente.

Voorafgaand aan het opstellen van een schriftelijke rapportage heeft de gemeente onderzoek gedaan. De normstelling in de APV is subjectief. Er zijn nadere onderzoeken

nodig om hinder zodanig te objectiveren en van bewijsvoering te voorzien, dat een besluit ook standhoudt.

De gemeente merkt op dat er ten tijde van een onderzoek naar handhaving werd vastgesteld dat binnen de toezichthoudende bevoegdheid van de gemeente Emmen geen schending van de norm kon worden vastgesteld en dat er geen aanleiding is geweest om op basis van juridische overwegingen tot handhaving over te gaan. Aan verzoekster is vervolgens ook te kennen gegeven dat haar klachten over de overlast door honden niet langs die weg zouden kunnen worden opgelost.

De gemeente geeft aan te begrijpen dat deze werkwijze voor een burger verwarring kan opleveren en dat de indruk kan ontstaan dat dergelijke klachten niet serieus genomen worden. Dit kan ook bij verzoekster het geval zijn geweest. De gemeente zal haar aandacht en inspanningen daarom richten op verbetering van communicatie waar dit mogelijk is. De gemeente geeft aan duidelijker en directer te zullen gaan reageren op klachten in het algemeen en op de klachten van verzoekster in het bijzonder. Toch hebben de toezichthouders telkenmale als zij ter plaatse een onderzoek instelden, geen overlast van blaffende honden vastgelegd, aldus de gemeente.

Tot slot heeft de gemeente gekeken naar de mogelijkheid van aanpak via het bestemmingsplan en de relatie tussen het perceel met woonbestemming en het bedrijfsmatig uitoefenen van een hondenoppas- en uitlaatcentrale. De buurvrouw van verzoekster was ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en bood haar werkzaamheden aan via een Facebook-pagina. De gemeente is met de buurvrouw in gesprek gegaan over het beëindigen van de activiteiten, het wijzigen of opheffen van de Facebook-pagina en het doorhalen van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel. Als zij hieraan niet meewerkt, zou de gemeente het handhavingstraject hervatten.

Taakverdeling gemeente en politie

Overlast door burenen wordt primair via de wijkagent afgehandeld, aldus de gemeente. Voor zover de overlast wordt veroorzaakt door honden, waarbij sprake is van een bedrijfsmatige omvang, is het college van burgemeester en wethouders vanuit de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht; N.o.) de aangewezen instantie om in te grijpen.

Hoewel het niet de primaire taak van de gemeente is om burenoverlast op te lossen, geeft de gemeente aan dat zij toch de nodige inspanning heeft verricht om deze situatie te de-escaleren, in overleg met diverse partijen. Deze inspanning bestaat uit het voeren van diverse gesprekken met verzoekster. Deze gesprekken hebben zowel op het gemeentehuis als bij verzoekster thuis plaatsgevonden. Daarnaast vraagt de gemeente aandacht voor de drie pogingen tot mediation die verzoekster zijn aangeboden om tot goede afspraken te komen. Ook is bemiddeling bij verhuizing aangeboden via de verhuurder. Verzoekster heeft deze aanbiedingen niet geaccepteerd.

Tot slot merkt de gemeente in haar reactie op dat er met de betreffende buurvrouw afspraken zijn gemaakt over haar activiteiten en dat deze inmiddels zijn beëindigd. Met verzoekster is de afspraak gemaakt dat zij bij blaffende honden met de toezichthouder van de afdeling VTH kan bellen zodat hij direct op locatie kan komen kijken.

HOE REAGEERT VERZOEKSTER?

In reactie op het antwoord van de gemeente heeft verzoekster laten weten dat zij de indruk krijgt dat de gemeente de zaak probeert af te schuiven en niemand zijn verantwoordelijkheid neemt. Ook geeft verzoekster aan niet bekend te zijn met de afspraak dat zij de toezichthouder kan bellen bij overlast van de blaffende honden.