



Rapport

Publicatiedatum: 20 oktober 2014

Rapportnummer: 2014/143

Rapport

Handhaven; Klagen of bezwaar maken?

Een onderzoek naar de behandeling van een klacht over handhaving door het college van burgemeester en wethouders van Laren.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het college van burgemeester en wethouders gegrond.

Datum: 20 oktober 2014

Rapportnummer: 2014/143

Inhoudsopgave*

Wat is de klacht?.....

3

4

8

9

Samenvatting

Naar aanleiding van voorgenomen handhavend optreden klaagt verzoekster over de wijze waarop de gemeente Laren invulling geeft aan haar handhavingstraject. Met name is zij van mening dat de gemeente niet optreedt tegen vergelijkbare gevallen.

De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, omdat verzoekster een handhavingsbesluit had kunnen uitlokken om zo een bestuursrechtelijke procedure te doorlopen. Door de illegale situatie op te heffen heeft zij zich deze mogelijkheid ontnomen. Voor zover de klacht niet-ontvankelijk mocht zijn, verklaart het college deze ongegrond omdat verzoekster weliswaar foto's heeft

overgelegd, maar daarbij niet heeft aangegeven waar deze situaties zich bevinden.

De Nationale ombudsman overwoog dat verzoekster al eerder met juridische procedures geconfronteerd is geweest en dit ook bij de gemeente bekend was. Bovendien was het probleem al min of meer opgelost toen zij van de gemeente een mail ontving, waarvan de toonzetting aanleiding was een klacht in te dienen.

Al met al oordeelde de ombudsman dat er bij de gemeente Laren sprake is geweest van een onnodige en ongewenste formalisering. Een goede klachtbehandeling kenmerkt zich door een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak. Daar heeft het in dit geval aan ontbroken, zodat de gemeente onvoldoende heeft gedaan om in haar contacten met verzoekster escalatie te voorkomen of te beperken.

De klacht is gegrond.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Begin januari 2014 wendt mevrouw R. zich tot de Nationale ombudsman. Onder verwijzing naar diens rapport 2011/343, van 21 november 2011 schrijft zij dat de verbouwing van hun woning inmiddels is afgerond. Er speelt echter nog één laatste kwestie: de oprit. Zij wilden deze door laten lopen tot aan de straat, half-verhard met schelpen. De gemeente Laren stond dit echter niet toe, omdat een deel van de oprit onderdeel is van de ensemblewaarde van het gebied 'De Kolonie'. Mevrouw R. kan hier mee leven, aangezien dit deel van de oprit niet hun eigendom is. Zij merkt echter ook op dat in Laren overal opritten doorlopen tot aan de straat. Niet- of half-verhard, uitgevoerd in grind of met tegels. Ook opritten die later zijn aangelegd.

Dit aspect heeft zij voorgelegd aan de klachtencoördinator. Die concludeert dat de klacht niet ontvankelijk is en/of ongegrond, omdat niet is aangetoond dat dergelijke opritten in Laren te vinden zijn. Mevrouw R. geeft aan inderdaad niet de exacte adressen van de bewuste opritten te hebben gegeven, maar stelt dat de diversiteit meteen duidelijk is als de gemeente de opritten in de omgeving van haar woning bekijkt.

Wat is de klacht?

Verzoekster klaagt er over dat het college van burgemeester en wethouders van Laren haar klacht over niet eenduidige handhaving niet-ontvankelijk dan wel ongegrond heeft verklaard, zonder dat verzoekster in de gelegenheid is gesteld de door haar aangevoerde bewijzen nader te onderbouwen.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoekster woont met haar gezin in een monumentale villa, gelegen in een cultuur-historisch waardevol gebied. Het renoveren en uitbreiden van de villa is niet zonder slag of stoot gegaan. Tijdens de uitvoering van de oprit, in april 2012, wijst de gemeente haar er op dat hier geen vergunning voor is afgegeven. Na contact met een medewerker wacht zij op diens aanraden nog even met het herstel, omdat deze eerst intern wil overleggen.

Kort daarna ontvangt zij een mail van de gemeente waarin zij, onder verwijzing naar een mogelijke last onder dwangsom, gesommeerd wordt de oprit aan te passen. Met name de inhoud en

toonsetting van deze mail acht verzoekster stuitend. Het 'probleem' was al min of meer opgelost. Zij stelt dat de gemeente blijkbaar de juridische weg wil bewandelen terwijl bij omringende opritten circa 60 % niet conform het uniforme beeld is aangelegd.

Na een gesprek met de klachtencoördinator meldt verzoekster dat haar klacht betrekking heeft op de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan het handhavingstraject. Onder verwijzing naar het aanbod van de Nationale ombudsman - gedaan in aansluiting op het rapport uit 2011 - om een gesprek tussen de gemeente en haar te arrangeren, merkt zij op graag eerst dit gesprek af te wachten alvorens op onderstaande casus verder te gaan.

Dit gesprek vindt plaats op 16 juli 2012. Insteek is te komen tot afspraken over de afhandeling van – tegen verzoekster – ingediende verzoeken om handhaving. In zijn brieven van 25 juli 2012 aan verzoekster en aan de indienster van meerdere handhavingsverzoeken beschrijft het college de handavingsstrategie voor 'De Kolonie'. Enkele maanden later wordt de klachtbehandeling verder opgepakt.

Welke reactie komt er op de klacht?

De hoorzitting van 15 april 2013.

Tijdens de hoorzitting wijst de gemeente verzoekster er op dat zij over het uitblijven van handhavend optreden bij vergelijkbare situaties een beschikking had kunnen uitlokken, om zo vervolgens te proberen haar gelijk te halen. Tevens geeft de gemeente aan dat zij de klacht niet gegrond acht, omdat het voor de beoordeling van vergelijkbare gevallen vast moet staan dat er sprake is van uitritten op gemeentegrond. Het ligt op de weg van verzoekster om dat aan te tonen. Zij kan niet van de gemeente verwachten dat deze van geval tot geval het Kadaster raadpleegt. De burgemeester refereert tijdens de hoorzitting tevens aan het eerdere conflict tussen verzoekster en de gemeente en merkt op dat dit haar erg hoog zit, maar geen directe relatie heeft met de voorliggende klacht. Afgesproken wordt dat verzoekster binnen vier weken schriftelijk op het verweerschrift van de gemeente kan reageren en, desgewenst, enkele foto's kan inbrengen.

Het verweerschrift van het college van burgemeester en wethouders.

In het verweerschrift gaat het college eerst in op de ontvankelijkheid. Artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen, indien deze betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar gemaakt had kunnen worden. Het college stelt dat de toezichthouder verzoekster heeft aangesproken op het zonder vergunning aanleggen van de uitrit, waarna zij besloot de uitrit anders te situeren en de stenen te verwijderen. Het college stelt dat verzoekster, als zij toen had gemeend in haar recht te staan omdat andere uitritten net zo zijn aangelegd, zij een vergunning had moeten aanvragen. Ook had zij de uitrit in stand kunnen laten om zo een handhavingsbesluit uit te lokken en vervolgens bezwaar in te dienen. Een klachtenprocedure is niet de geëigende weg om dit alsnog aan de orde te stellen.

Vervolgens merkt het college op dat, indien de klacht wel ontvankelijk is, deze ongegrond is. Er is namelijk geen sprake van willekeur en het optreden in onderhavige kwestie is niet anders dan in andere gevallen. Als de gemeente lopende (illegale) bouwwerkzaamheden opmerkt, wordt er direct een inspectie uitgevoerd. Met name, zoals hier, bij situaties die op grond van de prioriteitenmatrix van het handhavingsbeleid en uitvoeringsprogramma een hoge prioriteit hebben gekregen en

meteen moeten worden opgepakt.

In reactie op de stelling dat er in Laren situaties zijn waar de uitrit wel over gemeentegrond tot aan de weg mocht worden aangelegd, merkt het college op dat - - alhoewel de klachtprocedure niet de geëigende weg is om dit alsnog uit te zoeken - het aan verzoekster is om concrete voorbeelden te noemen. Omdat zij dat niet heeft gedaan kan het college hier niet inhoudelijk op reageren.

Advies klachtencoördinator

In het advies aan het college wordt allereerst de vraag gesteld wie als 'beklaagde' moet worden aangemerkt, nu de klacht is gericht tegen het handhavend optreden door het college. Toen de betrokken medewerker verzoekster aansprak en zij het bestreden gedeelte van de uitrit weer liet verwijderen, was het college van burgemeester en wethouders (nog) niet begonnen met handhaving. En valt het college daarom niet als beklagde in de zin van de klachtenregeling aan te merken. Voorgesteld wordt de vraag wie dan wel als beklagde moet worden aangemerkt te laten rusten, omdat het evident is dat verzoekster klaagt over handhavingsergernissen in het algemeen en de willekeurige behandeling als uitvloeisel daarvan. Het gaat dan niet aan om formele barricades op te werpen en de klacht niet inhoudelijk te behandelen. Verzoekster voelt zich onheus bejegend en slachtoffer van een willekeurige en ongelijke behandeling, terwijl andere burgers ongemoeid worden gelaten.

De klachtencoördinator schrijft vervolgens:

"Waar ik (...) enerzijds adviseer handhaving op te rekken tot en met het voorportaal daarvan (...) om überhaupt te kunnen komen tot een te behandelen klacht, daar ben ik anderzijds van oordeel dat, ook al was er nog geen formeel besluit waartegen Klaagster bezwaar kon maken, zij door haar gedraging (het direct weer laten verwijderen van het relevante deel van de uitrit) de vorming en verzending van een voor bezwaar vatbare beschikking in de weg heeft gestaan. Overtuigd als zij was, en nog steeds is, dat Beklaagde willekeurig en in strijd met het gelijkheidsbeginsel tegen haar is opgetreden, had het op haar weg gelegen een dergelijke voor bezwaar vatbare beschikking af te wachten en daar dan tijdig bezwaar tegen te maken.

Het bovenstaande leidt mij tot de conclusie dat Klaagster bezwaar had kunnen maken zoals bedoeld in (...) artikel 9:8 Awb, zodat Beklaagde niet verplicht is de Klacht te behandelen. Beklaagde kan de Klacht dus niet-ontvankelijk verklaren. Ik beveel aan dat te doen."

Vervolgens brengt de klachtencoördinator het volgende onder de aandacht:

"Niet in geschil is dat Klaagster erkend heeft en erkent dat een deel van de uitrit op gemeentegrond was aangelegd dat zij, des daartoe (...) gemaand, dat gedeelte weer heeft laten verwijderen. Het stond en staat de gemeente c.q. Beklaagde vrij, doortastend op te treden tegen een inbreuk op gemeente-eigendom. De snelheid van optreden is aan die vrijheid ondergeschikt en staat niet aan Klaagster ter discussie of beoordeling. Zij kan het optreden van Beklaagde aanvaarden of zich rechtens daartegen, o.a. wegens de door haar opgegeven redenen, verzetten. Zij heeft de keuze gemaakt Beklaagdes optreden te aanvaarden en de uitrit weer gedeeltelijk te laten verwijderen. Het past dan niet daarna alsnog over de gedraging van Beklaagde te klagen. Dat had zij, als gezegd, in rechte moeten c.q. kunnen doen door de kwestie aan de Commissie en

eventueel de bestuursrechter(s) voor te leggen. Door dat niet te doen, heeft zij 'het materiële gelijk' van Beklaagde erkend: zij heeft aldus erkend dat de gedraging van Beklaagde zowel inhoudelijk als qua wijze van totstandkoming juist was. Zij heeft onder die omstandigheden haar recht verwerkt alsnog inhoudelijk over de gedraging in kwestie te klagen, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.

Ik acht om bovenstaande redenen de Klacht materieel gezien ongegrond.

(...)

Klaagster heeft een aantal foto's in het geding gebracht met de bedoeling aan de hand daarvan aan te tonen dat, wat betreft de aanleg en instandhouding van particuliere uitritten op en/of over gemeentegrond in Laren de ene burger wordt toegestaan wat de ander wordt geweigerd.

Ik stel voorop dat, indien haar bewering juist zou zijn, Klaagsters ergernis daarover niet onbegrijpelijk is. Het gelijkheidsbeginsel ('gelijke monniken, gelijke kappen') behoort immers tot de meest fundamentele en 'emotionele' rechtsbeginselen: Waarom mag hij wel wat ik niet mag! Er wordt voor de rechter dan ook vaak een beroep op gedaan, zij het zelden met succes.

Beklaagde heeft (...) het standpunt ingenomen dat Klaagster haar bovenbedoelde bewering niet aannemelijk heeft gemaakt. Zij heeft niet aangegeven waar de foto's zijn gemaakt, terwijl daaruit evenmin blijkt dat het gaat om uitritten van particulieren op en/of over aan de gemeente Laren in eigendom toebehorende grond, aldus Beklaagde.

Beklaagdes verweer treft doel. Degene die een beroep doet op het gelijkheidsbeginsel, dient overeenkomstig vaste jurisprudentie van de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State man en paard te noemen. Door dat, om welke reden ook, niet te doen, heeft Klaagster zich bloot gesteld aan de kwade kans dat haar boven aangehaalde bewering reeds op 'formele' gronden moet worden verworpen. Het zal echter, inhoudelijk gesproken, toch ook Klaagster duidelijk zijn dat Beklaagde 'niets' met de overgelegde foto's 'kan'. Van Beklaagde kan ook niet worden verlangd de gefotografeerde locaties op te sporen en vervolgens nog eens de eigendomssituatie ter plaatse te onderzoeken. Ik merk op dat Beklaagde zijn reserves ter zake al tijdens de hoorzitting aan Klaagster heeft meegedeeld. Zij wist dus dat zij zich niet tot de thans gepresenteerde foto's kon beperken en dat zij in detail moe(s)t treden.

Overigens zou - indien met de foto's had kunnen worden aangetoond dat sprake is van een stelselmatig gebrek aan onderzoek naar c.q. het ontbreken van (beleid inzake) een consistente aanpak van de door Beklaagde in dat geval bewezen dergelijke inbreuken op gemeente-eigendom - Klaagster daarmee klacht-technisch gezien nog niet zijn geholpen. Klachten over beleid, over het ontbreken daarvan of over beleidsuitvoering voldoen immers niet aan het vereiste van 'een bepaalde aangelegenheid' als omschreven in artikel 9:1 Awb en vallen daarmee niet onder het bereik van titel 9.1 Awb."

Beslissing college van burgemeester en wethouders

In de memo - waar het advies van de klachtencoördinator naar verwijst - schrijft het college van burgemeester en wethouders in reactie op de door verzoekster toegezonden foto's dat het college primair van mening is (en blijft) dat het niet gehouden is om in het kader van de klachtprocedure te

onderzoeken of in strijd met het gelijkheidsbeginsel is gehandeld. Daarvoor is de bezwaarprocedure de geëigende weg.

Maar ook als het college hiertoe wel gehouden zou zijn, concludeert het college dat verzoekster haar standpunt niet aannemelijk heeft gemaakt. Volgens vaste rechtspraak dient degene die een beroep doet op het gelijkheidsbeginsel, in ieder geval het gelijke geval te noemen en te motiveren waarom beide zaken vergelijkbaar zijn. Dat heeft zij niet gedaan. Uit de nagezonden foto's blijkt niet dat het hier uitritten in Laren betreft en om welke exacte locaties het dan gaat. Of er dus in vergelijkbare gevallen uitritten op gemeentegrond zijn aangelegd, is niet van de foto's af te lezen. Het college houdt daarom vast aan zijn standpunt dat de klacht primair niet ontvankelijk en subsidiair ongegrond moet worden verklaard.

Op 11 juli 2013 wordt verzoekster meegedeeld dat het college de klacht conform het uitgebracht advies niet-ontvankelijk verklaart.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Bij de opening van het onderzoek is het college gevraagd zijn standpunt nader te onderbouwen dat verzoekster een besluit had kunnen 'uitlokken' om een bezwaarschrift te kunnen indienen, aangezien het verzoekster - als de ombudsman haar goed begrijpt - niet gaat om de (inhoud van de) beslissing tot handhaving, maar over het ontbreken van eenduidigheid binnen de handhaving.

Daarnaast is het college er op gewezen dat in de memorie van toelichting op de wettelijke regeling van klachtbehandeling staat dat het recht om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen ruim is geformuleerd. Het is ten dele een uitvloeisel van het in artikel 5 van de Grondwet neergelegde petitierecht. Een gedraging van de overheid kan zowel het verrichten van feitelijke handelingen, als publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen inhouden. Bovendien is, anders dan bij de beoordeling van besluiten door de rechter, bij klachtbehandeling het toetsingskader niet beperkt tot de rechtmatigheid. Bij klachtbehandeling wordt immers gezien of de overheidsinstantie zich jegens een klager behoorlijk heeft gedragen. Dit impliceert een ruimere toetsing.

In de memorie van toelichting staat tevens dat algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, geen betrekking hebben op een bepaalde aangelegenheid en derhalve buiten het bereik van de klachtenregeling vallen. Het college is gevraagd waarom het van mening is dat (mogelijk) niet handhavend optreden tegen andere in de directe omgeving gelegen opritten onderdeel uitmaakt van (ontbrekend) beleid, dan wel de uitvoering daarvan.

Ten slotte is het college gewezen op de Handhavingswijzer. Deze wijzer behoort bij het rapport 'Helder handhaven' van de Nationale ombudsman (rapport 2010/235) en is voor gemeenten een handreiking en geeft burgers inzicht in wat zij mogen verwachten van hun gemeente.

Het college is verzocht aan te geven of, naar aanleiding van het van verzoekster ontvangen signaal, is gehandeld in overeenstemming met de Handhavingswijzer?

Ten slotte is het college gevraagd in hoeverre de klachtbehandeling, zoals deze heeft plaatsgevonden, effectief is geweest, mede gelet op hetgeen zich eerder tussen verzoekster, de gemeente Laren en een van haar bureaus heeft voorgedaan en waarom niet voor een meer informele manier van klachtbehandeling of een gesprek met verzoekster is gekozen, zeker nu tijdens de

hoorzitting is gerefereerd aan het eerdere conflict en in het verslag daarover door de burgemeester wordt opgemerkt dat dit haar erg hoog zit.

Hoe reageerde het college van burgemeester en wethouders?

In zijn reactie merkt het college op dat het bij de beslissing om wel of niet handhavend op te treden niet veel beleidsvrijheid heeft vanwege de beginselplicht tot handhaving. De vrijheid die het college heeft kan zich vertalen in de beleidskeuze om bijvoorbeeld toezicht naar aanleiding van gemelde en geconstateerde strijdige situaties - die bovendien nog in uitvoering zijn - voorrang te geven boven ambtshalve onderzoek naar mogelijk strijdige situaties. Dit uitgangspunt is ook neergelegd in het uitvoeringsprogramma en in onderhavige kwestie is een concrete, bekende strijdige situatie opgepakt. Daarin zit een (beleids-)keuze vervat.

Tevens is het college van mening te hebben gehandeld conform de spelregels uit de handhavingswijzer. Na de constatering dat op gemeentegrond zonder vergunning een uitweg werd aangelegd, is er telefonisch contact opgenomen met verzoekster, is de toezichthouder ter plaatse geweest en heeft deze toen gesproken met (personeel van) verzoekster. Deze gaven aan dat de overtreding ongedaan zou worden gemaakt. De toezichthouder heeft daarna bevestigd dat de aangelegde uitweg strijdig was met de regels en heeft een (ruime) termijn gegund om de overtreding ongedaan te maken. Hieraan heeft verzoekster vervolgens ook gevolg gegeven.

Over de wijze van klachtbehandeling merkt het college op dat in de klachtenregeling expliciet staat dat eerst altijd onderzocht wordt of de kwestie kan worden opgehelderd in een informeel gesprek en daarmee kan worden afgedaan. Het college heeft echter gemeend dat de omstandigheden in dit geval, gelet op de eerdere klachtprocedure die ook bij de ombudsman bekend is en omdat zij in haar e-mail zelf over een officiële klacht spreekt, de formele wijze van klachtbehandeling noodzakelijk maken.

Het college houdt dan ook vast aan zijn standpunt, zoals verwoord in zijn beslissing op de klacht.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid in haar contacten met de burger escalatie probeert te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Dit betekent dat de overheid bij klachtbehandeling primair op informele wijze tracht een oplossing te zoeken of verduidelijking te geven .

Verzoekster is, nadat zij eerder bij de verbouwing van haar woning met juridische procedures is geconfronteerd, aangesproken op de aanleg van een oprit omdat hiervoor geen vergunning was (of zou worden) verleend. Feitelijk is dit 'aanspreken op' een eerste stap in het traject van handhaving. De beslissing om al dan niet handhavend op te treden kan inhoudelijk alleen aan de orde worden gesteld via de bezwaar- en beroepsprocedure.

Het college kan dan ook in zijn standpunt worden gevolgd dat de klachtenprocedure in de Algemene wet bestuursrecht niet is bedoeld om (alsnog) een handhavingsbeslissing aan de orde

te stellen.

Verzoekster stelt echter dat het probleem met de zonder vergunning aangelegde oprit al min of meer was opgelost toen zij van de gemeente een email ontving. De inhoud en toonzetting van deze mail, waarin zij werd gesommeerd de oprit aan te passen, was voor haar aanleiding een klacht in te dienen. Daarbij speelde ook dat er in haar ogen sprake was van een ongelijke behandeling nu er elders vergelijkbare opritten waren gerealiseerd waartegen door de gemeente niet werd opgetreden.

De Nationale ombudsman constateert dat er, vanaf het moment dat verzoekster meldt een klacht te hebben over de door haar van de gemeente ontvangen email, sprake is van een onnodige en ongewenste formalisering. Meermalen wordt uitgebreid stilgestaan bij formele vragen over de ontvankelijkheid van de klacht, het al dan niet aanwezig zijn van de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen of de bewijsplicht van degene die iets stelt.

Een goede klachtbehandeling kenmerkt zich door een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak. De Nationale ombudsman hecht daarom grote waarde aan het zo veel mogelijk op een informele wijze behandelen van klachten. Formalisering en juridisering dient zoveel mogelijk te worden voorkomen.

Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat met verzoekster in een persoonlijk gesprek is getracht te achterhalen, wat voor haar de precieze aanleiding of achtergrond was om zich met een klacht tot de gemeente te wenden. Dit is een gemiste kans. Naar de mening van de Nationale ombudsman had een dergelijk gesprek, zeker na de eerdere discussie die er is geweest over de renovatie en uitbreiding van de woning van verzoekster, voor de hand gelegen. Naar aanleiding van dit gesprek had dan alsnog, tezamen met verzoekster, kunnen worden bepaald op welke wijze de klacht verder afgehandeld had kunnen worden. Door dit niet te doen en de klacht van verzoekster formeel op te pakken en af te handelen heeft het college van burgemeester en wethouders niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van de-escalatie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Oordeel

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Laren, is gegrond wegens schending van het vereiste van de-escalatie.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Achtergrond/bijlagen

Handhavingswijzer, rapport 'Helder handhaven' rapport 2010/235.

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 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.
4. 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.
5. De gemeente legt de burger in een persoonlijk gesprek uit, wat de (on)mogelijkheden van de gemeente zijn.
6. De gemeente zoekt in samenspraak met de burger naar een snelle en informele oplossing van het probleem (zo nodig met behulp van buurtbemiddeling of andere mediatie technieken).
7. De gemeente ziet toe op naleving en handhaaft consequent.
8. De gemeente onderzoekt na ontvangst van een handhavingsverzoek, een melding, een signaal of een klacht de situatie ter plekke.
9. De gemeente doet te allen tijde recht aan de strekking van de rechterlijke uitspraak.