

Geacht college,

Hierbij ontvangt u het rapport *'De kunst van handhaven; Helder handhaven door de bril van de burger'*. Dit onderzoek blikt terug op klachten die wij na 2010 hebben ontvangen, het jaar waarin de Handhavingswijzer is uitbracht. Daarnaast hebben wij geanalyseerd welke lessen er te trekken zijn uit deze klachten en hoe deze zich verhouden tot de Handhavingswijzer.

Over het algemeen is het aantal klachten niet afgenomen en de aard van de klachten is niet wezenlijk veranderd. Dit is overigens niet vreemd. Behoorlijke handhaving is complex, omdat handhavingsbeslissingen direct samenhangen met botsende belangen in de samenleving. Dit neemt echter niet weg dat van gemeenten de inspanning mag worden verwacht om het proces rondom handhaving behoorlijk in te richten. Met dit rapport beogen wij gemeenten daarbij een helpende hand te bieden.

Geleerde lessen

Op basis van wat wij de laatste jaren hebben gezien, constateren we in dit rapport dat de uitgangspunten van de Handhavingswijzer nog steeds relevant zijn. De klachten geven wel nadere inzichten, waarmee wij onze bevindingen kunnen verrijken.

Het onderzoek heeft in het bijzonder geleid tot drie lessen die uit onze praktijk in het oog springen. Kort aangestipt gaat het om: het borgen van het perspectief van de burger die om handhaving verzoekt, oplossingsgericht handelen en transparantie en voortvarendheid. Pas wanneer de gemeente oog heeft voor alle lessen en deze in onderlinge samenhang beziet, is sprake van behoorlijke handhaving.

Hoe verder?

De Handhavingswijzer en de geleerde lessen uit dit rapport zijn bedoeld om zowel gemeenten als burgers duidelijkheid te geven over wat de Nationale ombudsman van gemeenten verwacht. Het is ook de meetlat waarnaast wij klachten over handhaving leggen om te bezien of gemeenten behoorlijk hebben gehandhaafd. Het onderwerp blijft daarnaast een gespreksonderwerp voor ons met gemeenten. Wij zullen naar aanleiding van individuele klachten en op eigen initiatief het gesprek met gemeenten aangaan over de wijze waarop de lessen in de praktijk vorm krijgen.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) 356 3606 MRU

Datum

31 maart 2017

Ons nummer

201711160

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Marieke Ruitenburg

Onderwerp

Aanbieding rapport

Ons nummer

201711160

2

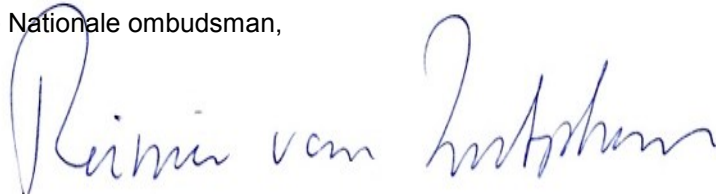
Publicatie

Vandaag, **31 maart 2017 om 14:30 uur** wordt het rapport gepubliceerd. Het is dan openbaar.

Contact

Voor eventuele vragen dan wel opmerkingen over dit rapport kunt u contact opnemen met Marieke Ruitenburg, projectleider; (070) 35 63 606 of m.ruitenburg@nationalombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen