

Resultaten onderzoek

Gemeentesecretaris

Ingekorte versie

1 juli 2015

Inleiding

Op dinsdag 24 februari 2015 werd door een journalist van RTV Oost aangekondigd dat hij informatie had verkregen over mogelijke misstanden bij de gemeente Staphorst. Hij gaf aan dat hij benaderd was door een bron die tegenover hem heeft verklaard dat er sprake zou zijn van fraude, plichtsverzuim en misleiding door ambtenaren werkzaam bij de gemeente Staphorst. De voorbeelden waarop de journalist zijn onderzoek baseerde, betroffen - zo bleek later - een bedrijf voor wat betreft een wijziging van de bestemmingsplankaart, de door hem verlangde handhaving jegens omwonenden en de door hen ingediende verzoeken op basis van de Wet openbaarheid van bestuur. Ter ondersteuning van voornoemde casus werd het handhavingsverzoek in een andere casus aangevoerd.

Op 19 maart 2015 volgt in het programma 'Overijssel vandaag', een actualiteitenprogramma van de provinciale zender RTV Oost, een korte uitzending met daarin verwerkt de reactie van de burgemeester. De burgemeester geeft daarbij aan erg geschrokken te zijn van de beweringen. Hij verzoekt de gemeentesecretaris zich te verdiepen in de twee casussen en hem daarover te informeren.

Op 3 april 2015 volgt tenslotte een uitzending waarin de casuïstiek van twee andere casussen aan de orde komen. In beide gevallen schetst de journalist aan de hand van twee interviews dat er sprake is van het vervalsen van bestemmingsplankaarten.

Het bovenstaande maakt dat er door de gemeentesecretaris een feitenonderzoek is ingesteld naar vier casussen. Opgemerkt wordt dat dit een complexe en omvangrijke opdracht is.

Verder is het van belang te vermelden dat alle vier de casussen - naast de lange looptijd, veelvuldige uitwisseling van brieven, emails en gesprekken, en complexiteit - met elkaar gemeen hebben dat zij gedomineerd lijken te worden door conflicten en tegengestelde belangen tussen betrokken partijen. In twee casussen is zelfs sprake geweest van een mishandeling.

Gesprek met RTV Oost

Op 22 april 2015 heeft er op verzoek van burgemeester en gemeentesecretaris, in het bijzijn van de communicatieadviseur, een gesprek plaatsgevonden met de journalist van RTV Oost. Het doel van dit gesprek was het verschaffen van meer inzicht bij de journalist over procedures en werkwijzen, zoals deze gangbaar zijn binnen onze gemeente. Tijdens dit gesprek is stilgestaan bij de totstandkoming van algemene bestemmingsplanprocedures, de bezwaarprocedure, de klachtenregeling, gemeentelijke strategie bij handhaving en is de journalist alle medewerking toegezegd in het geval waarheidsvinding daarbij gebaat is. Van dit gesprek is verslag opgemaakt.

Casus A, feitenrelaas

Inleiding

Bij deze casus spelen met name drie zaken; een vermeend conflict tussen gemeente en betrokkene in verband met een onterecht verleende bouwvergunning (hieraan verbonden vermeende fraude dan wel valsheid in geschrifte met bestemmingsplankaarten), vooringenomenheid bij verzoeken tot handhaving en het niet juist naleven van procedures en termijnen bij verzoeken. Puntsgewijs wordt hieronder nader ingegaan op deze onderwerpen.

Vermeend conflict woning

RTV Oost vertelt in de reportage dat er sprake is van een conflict met de gemeente over de onterecht verleende vergunning voor de bouw van de bedrijfswoning. Tijdens het onderzoek is duidelijk geworden dat het proces van de vergunningverlening voortvarend en qua bejegening keurig is verlopen. De vergunde woning was echter niet in overeenstemming met het vigerende

bestemmingsplan en had feitelijk zonder wijziging van het bestemmingsplan niet vergund mogen worden. Destijds is, na constatering van dit feit, in het belang van de aanvrager besloten bij de hernieuwing van de bestemmingsplannen de bedrijfswoning 'positief te bestemmen' en op deze wijze de fout van de zijde van de gemeente te corrigeren.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de bewoners van voornoemde woning graag een serre zouden willen bouwen aan de achterzijde van de woning. Dit is de zijde die grenst en zicht heeft op het achtergelegen natuurgebied. Deze serre kan niet vergund worden. Zowel het huidige als het vorige bestemmingsplan verzetten zich tegen de bouw van een serre in de tuin.

Handhaving

RTV Oost verwijt de gemeente dat zij vooringenomen is bij de verzoeken tot handhaving. Immers, zo stelt de journalist, de gemeente heeft degene tegen wie het verzoek tot handhaving was gericht op de hoogte gesteld. Hierdoor is hij in staat geweest de vermeende overtreding of strijdigheid te beëindigen. De journalist is van mening dat de gemeente aan de zijde van de klager dient te staan en heeft de indruk dat de gemeente, door haar aanpak, ten onrechte aan de zijde van degene staat die zich niet gedraagt.

Integriteit betekent dat 'een gemeente een bevoegdheid alleen gebruikt voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat een overheid haar taken op gewetensvolle wijze uitoefent.' Bovenstaand citaat van de Overijsselse ombudsman geeft op heldere wijze aan hoe hij denkt dat een gemeente dient te handhaven. Juist in situaties waar handhavingsskwesies spelen tussen private partijen, waar ook sprake is van gebrouilleerde verhoudingen, is het van groot belang vaker beslissingen te wegen en te laten toetsen. Handhaving zet immers de verhoudingen eerder nog meer op scherp dan dat het een bijdrage levert aan herstel.

Verzoeken Wet openbaarheid van bestuur (Wob)

In deze casus zijn (tot 1 mei 2015) een viertal omvangrijke verzoeken in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur ingediend. Het betreft vragen die te maken hebben met het handelen van en door de gemeente, informatie over de burens en de vermeende handel in roerende goederen, informatie over constatering door toezichthouders, informatie over handhaving bij schadeherstelbedrijven in de gemeente, de politie en informatie over de handelsactiviteiten van de burens bij de Belastingdienst.

Klacht bij de Overijsselse ombudsman

RTV Oost stipt een aantal malen kritische uitspraken aan, van bijvoorbeeld de Overijsselse ombudsman en koppelt deze aan de vermeende vervalsing van plankaarten. Hiermee wekt de journalist in de media de indruk dat de ombudsman een oordeel heeft over de vermeende vervalste plankaarten. De ombudsman oordeelt echter over de klacht, daar waar de integriteit in het geding zou zijn, met het oordeel: ongegrond.

Opgemerkt wordt dat de Overijsselse ombudsman zich wel kritisch heeft uitgesproken over de professionaliteit, bejegening en communicatie door de gemeente. De gemeente heeft ook zelf aangegeven dat dit beter kan en dat zij hier haar lessen uit trekt.

Vermeende vervalsing van bestemmingsplankaarten

RTV Oost publiceerde op 19 maart 2015 het bericht dat het Openbaar Ministerie een onderzoek is aangevangen naar de herkomst en het gebruik van een niet originele bestemmingsplankaart. Deze kaart zou door de gemeente tijdens een zitting van de Overijsselse ombudsman en tijdens een rechtszaak zijn gebruikt. Gelet op het feit dat er aangifte is gedaan bij de politie, wordt het onderzoek van het Openbaar Ministerie afgewacht en wordt niet zelf onderzoek ingesteld. Zodra de uitkomst bekend is, wordt dit onverwijld onder de aandacht van het college van B&W gebracht.

Werken aan vertrouwen

Naar aanleiding van een gesprek tussen de partij A, de gemeentesecretaris en de burgemeester is afgesproken dat namens de gemeente de gemeentesecretaris samen met een casemanager zou werken aan het herstel van wederzijds vertrouwen.

De gemeentesecretaris en de casemanager hebben ter plaatse een bezoek gebracht op 27 juni 2014 en de kwestie besproken. Van de kant van de gemeente is gezegd dat er intern onderzocht zal worden waar zaken nu mis zijn gegaan en er is gezegd te bezien welke stappen het best gezet kunnen worden om te voorkomen dat er meer teleurstellingen ontstaan. Er is daarnaast afgesproken dat de gemeente de gelegenheid krijgt de lopende zaken (Wob en handhaving) af te handelen en dat zij, bij vragen en opmerkingen, zich uitsluitend wenden tot de casemanager.

Casus A, constatering en conclusies

Vermeend conflict woning

Uit onderzoek is niet gebleken dat de gemeente gesprekken heeft gevoerd of anderszins stappen heeft ondernomen om de bouw van de woning, vergund in 2010, te voorkomen. Het is de gemeentesecretaris niet gebleken dat er sprake is geweest van een conflict tussen de gemeente en de betrokkenen in deze casus aangaande dit onderwerp. Bij bestudering van relevante stukken (inclusief rechtbankverslagen) geeft de gemeente de fout toe en geeft ook aan dit door 'positief bestemmen' op te lossen.

Geconcludeerd wordt dat er inderdaad een fout is gemaakt door de gemeente. Deze is onderkend. De gemeente heeft zich tegen de realisatie van de woning nimmer verzet en herkent de bewering dat er sprake is van een conflict niet.

Verzoeken handhaving

De gemeente handelt volgens het handhavingsbeleid (Handhaving- en Gedoogstrategie Fysieke Leefomgeving Overijssel). Dit beleid is een tussen de handhavingspartners in Overijssel afgestemd beleidskader voor de bestuursrechtelijke- en strafrechtelijke handhaving en voor gedogen. Het is dus een provinciebrede strategie. Het beleid van de gemeente is er niet op gericht om de naleving van regels af te dwingen door geconstateerde overtredingen direct te beboeten, zoals bijvoorbeeld wel het geval is bij de trajectcontroles door de politie.

Bij de onderzochte handhavingsverzoeken in de onderhavige casus blijkt dat de verwachtingen van de indieners niet aansluit bij de aanpak door de gemeente. Tevens ontstaat de indruk dat dit ertoe leidt dat er voortdurend aanvullende verzoeken tot handhaving worden ingediend. In voorkomende gevallen als een volledig verzoek tot handhaving, in een aantal gevallen echter ook als bijzin in een mailbericht over een andere kwestie.

Geconcludeerd wordt dat handhaving conform het beleid van de gemeente wordt uitgevoerd, dat termijnen niet in alle gevallen zijn nageleefd en dat verwachtingen van indieners met regelmaat op gespannen voet staan met het doel van handhaving door de gemeente. Het naleven van termijnen dient vanzelfsprekend te geschieden binnen de kaders die hiervoor zijn gesteld. Daarnaast doet zich de vraag voor of het niet verstandig is verzoeken tot handhaving nader te formaliseren. Dat voorkomt dat er 'verdwaalde' of 'verstopte' verzoeken tot handhaving in correspondentie met een ander doel verloren gaan. Tijdens het onderzoek is niet vastgesteld dat er sprake is van niet integer gedrag door ambtenaren van de gemeente.

Verzoeken Wet openbaarheid van bestuur

Uit onderzoek blijkt dat de behandeling van Wob-verzoeken in zijn algemeenheid, de omvang, de complexiteit van de verzoeken en het feit dat de systemen (Decos, Squit en GWS4all) zich nog niet voldoende lenen voor het beantwoorden van deze vragen hier in hoofdzaak debet aan zijn. Beantwoording van een veelheid aan vragen leidt tot een buitensporige belasting van de capaciteit van de ambtelijke organisatie. Van de gemeente mag verlangd worden dat zij binnen de gestelde kaders handelt. Hieraan wordt de komende tijd meer aandacht besteed. Rechtsbescherming is niet in het geding geweest.

Klacht bij de Overijsselse ombudsman

Geconcludeerd kan worden dat de Overijsselse ombudsman zich kritisch heeft uitgesproken over de professionaliteit, bejegening en communicatie door de gemeente. De gemeente heeft aangegeven dat dit beter kan en dat zij hier haar lessen uit trekt. Vastgesteld wordt dat de ombudsman in deze casus eenmaal betrokken is geweest bij de behandeling van een klacht tegen de gemeente. De ombudsman heeft geoordeeld dat de klacht, daar waar de integriteit in het geding zou zijn, ongegrond is.

Vermeende vervalsing van bestemmingsplankaarten

Ten tijde van het schrijven van dit onderzoeksrapport is van de zijde van het Openbaar Ministerie nog geen reactie vernomen.

Casus B, feitenrelaas

Procedures Raad van State

RTV Oost stelt in verschillende publicaties dat de Raad van State de vergunning van partij B heeft vernietigd. Het blijkt dat de Raad van State nimmer een uitspraak heeft gedaan, dan wel een zitting hierover heeft gehouden. De gemeente heeft hierover reeds contact gehad met RTV Oost. Deze informatie is dus inmiddels bij RTV Oost bekend.

Vermeende illegaliteit

RTV Oost stelt in haar reportage dat de gemeente illegaal gebruik toestaat en dit al jaren laat gebeuren. RTV Oost is ervan op de hoogte dat partij B beschikt over een geldige vergunning, afgegeven in 2002. Daarnaast stelt RTV Oost dat partij B een verbod heeft gekregen om conform de vigerende vergunning activiteiten te ontplooiën. Deze constatering is eveneens onjuist. Er is sprake van een last onder dwangsom. Dit neemt niet weg dat de partij B wel activiteiten kan ontplooiën, maar met het risico dat bij overschrijding van de vergunde voorschriften men direct een dwangsom verbeurt.

Gemeente doet niets met verzoeken tot handhaving

RTV Oost stelt in haar uitzending en publicaties dat de gemeente jarenlang niets heeft gedaan met verzoeken tot handhaving. Uit onderzoek blijkt dat er sinds 1992 regelmatig klachten zijn vernomen over vormen van overlast. Tevens blijkt dat er door de gemeente veel is geïnvesteerd in gesprekken tussen partij B en belanghebbenden.

Ambtshalve wijziging

Op 12 februari 2013 besluit het college, met het oog op het wedstrijdseizoen van 2013, de procedure voor een ambtshalve wijziging te starten.

Casus B, constatering en conclusies

Procedures Raad van State

De bewering dat de Raad van State betrokken is geweest of zich heeft uitgesproken over de vergunning van partij B is onjuist. Er is nimmer een rechtbank of soortgelijk orgaan bij betrokken geweest. Er heeft recent wel een behandeling van een bezwaarschrift ingediend door partij B plaatsgevonden door de commissie bezwaarschriften. De commissie heeft het college geadviseerd het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Het college heeft op 7 april 2015 het bezwaarschrift ongegrond verklaard.

De redactie van RTV Oost is tweemaal door de afdeling communicatie van de gemeente verzocht de berichtgeving aan te passen. In beide gevallen heeft de redactie het aanbod ontvangen om stukken en dossiers in te mogen zien in het kader van waarheidsvinding.

Vermeende illegaliteit

De constatering dat partij B gebruikt maakt van een inrichting zonder vergunning is onjuist. De vergunning 2002 is van kracht. Er is sprake van een 'last onder dwangsom'. Er kunnen activiteiten ontplooid worden, maar met het risico dat bij overschrijding van de vergunde voorschriften men direct een dwangsom verbeurt.

Gemeente doet niets met verzoeken tot handhaving

Geconcludeerd wordt dat de gemeente door de jaren heen veel klachten heeft ontvangen en dat zij partij B een behoorlijk aantal malen heeft gewezen op de vergunde voorschriften en haar verantwoordelijkheid. De gemeente heeft veel geïnvesteerd in de verhoudingen tussen de vereniging en de omwonenden. Ook kan worden geconcludeerd dat de gemeente daarbij haar handhavingsactiviteiten heeft benut. De trend is zichtbaar dat, wanneer klachten van omwonenden aan blijven houden en de gemeente ook zelf constateert dat partij B de vergunde

voorschriften onvoldoende naleeft, de handhaving aan stevigheid toeneemt. Derhalve wordt gesteld dat de stelling van RTV Oost, dat de gemeente niets doet met verzoeken tot handhaving, onjuist is.

Bestuurlijke handhaving is, zoals reeds geconcludeerd, complex en leidt slechts zelden tot het verbeteren van de verhoudingen tussen betrokkenen met tegenstrijdige belangen. Vastgesteld kan worden dat de gemeente door de jaren heen veel heeft geïnvesteerd in de verbinding en verhouding tussen partij B en belanghebbenden, door gesprekken te organiseren en 'mediation'¹ toe te passen, maar zonder goede resultaten. Geconcludeerd kan ook worden dat het college transparant heeft gehandeld jegens alle betrokkenen. Immers van gesprekken zijn verslagen gemaakt en gedeeld, rapportages van deskundigen zijn uit eigener beweging gedeeld met omwonenden en partij B.

Ambtshalve wijziging

Geconcludeerd kan worden dat er een tweetal knelpunten aan de orde zijn die ervoor gezorgd hebben dat de gemeente minder daadkracht heeft betracht dan verwacht zou mogen worden. In de eerste plaats is ervoor gekozen parallel aan de nieuwe vergunningsaanvraag van partij B met een traject van 'ambtshalve wijziging' aan te vangen, dat uiteindelijk geen perspectief bood. Dit traject heeft partij B, zoals het zich nu aan laat zien, in een afwachtende en afhankelijke positie gebracht. Zij is gaan 'leunen' op de gemeente in plaats van zelf het stuur te nemen. Derhalve heeft zij onvoldoende de noodzaak ingezien tot het treffen van maatregelen om binnen de huidige vergunning te blijven en ontbrekende stukken aan te leveren voor de nieuwe aanvraag. Daarnaast is hiermee het beeld bij de omwonenden ontstaan dat partij B een preferente positie heeft bij de gemeente. Hierdoor is de relatie tussen belanghebbenden en de gemeente onnodig aangetast.

Uit onderzoek blijkt voorts dat met de start van het traject van de ambtshalve wijziging onnodig spanning is ontstaan tussen het vakmanschap van ambtenaren en het optreden van de portefeuillehouder. Er is rolonzuiverheid ontstaan. Dit is een leerpunt.

Casus C, feitenrelaas

RTV Oost stelt dat de gemeente met kwade bedoelingen met verschillende bestemmingsplankaarten (verschuiven en vergroten bouwvlak) heeft gewerkt en dat een belanghebbende niet op de hoogte was van de wijziging op het naastgelegen perceel. Daarnaast stelt RTV Oost dat de gemeente niet handhavend optreedt.

Casus C, constatering en conclusies

Conclusie casus C

Geconcludeerd wordt dat deze twee beweringen niet juist zijn. Het is juist dat er verschillen zijn tussen het voorontwerp bestemmingsplan, het ontwerp bestemmingsplan en het definitieve bestemmingsplan. Hiermee komt de gemeente tijdens het proces van de totstandkoming van een vastgesteld bestemmingsplan juist tegemoet aan de uitkomsten, zoals deze aan de orde komen tijdens de inspraak en tijdens de behandeling van de zienswijzen. Daarnaast probeert, en dat speelt in het onderhavige geval een rol, een bestemmingsplan in overeenstemming te brengen met het beleid en de bestaande situatie. Tijdens het onderzoek is niet gebleken dat er met kwade opzet wijzigingen zijn aangebracht.

De vergunning voor de bouw van het bijgebouw is volgens de geëigende procedure verleend. Ingediende bezwaren hebben er vervolgens in geresulteerd dat de vergunning, conform het advies van de commissie bezwaarschriften, alsnog door het college is geweigerd. De status van het bijgebouw is onduidelijk. In eerste instantie wordt het bijgebouw gezien, als behorend bij het mogelijk te splitsen woonhuis. Na de weigering komt het bijgebouw terug als onderdeel van de invulling van de open plek achter de woning. Deze werkwijze kan vragen oproepen. Leerpunt is in dit geval om consequent een keuze te maken en daarbij te blijven. Meedenken met een aanvrager houdt ook in dat er soms een helder 'nee' kan volgen op een vraag.

¹ Onder 'mediation' wordt in deze notitie verstaan: de inzet van de interne mediator van de gemeente Staphorst als gespreksleider bij besprekingen tussen partijen met conflicterende belangen teneinde te bezien in hoeverre het mogelijk is de belangen te verenigen, waarbij partijen vooraf geen formele mediationovereenkomst aangaan.

Geconcludeerd kan worden dat 'mediation' in dit geval gezorgd heeft voor betere verhoudingen en mogelijk tot het voorkomen van erger. Helaas kan ook worden vastgesteld dat 'mediation' niet heeft geleid tot het duurzaam verbeteren van de relaties tussen belanghebbenden. Daarnaast kan worden geconcludeerd dat niet alle partijen deelnamen aan dit traject, vanwege bedenkingen daartegen bij één van de partijen.

Geconstateerd kan worden dat door de verschillende, met elkaar strijdige belangen, partijen met elkaar in conflict zijn geraakt. Vastgesteld kan worden dat partijen, door een beroep te doen op handhaving door de gemeente, elkaar feitelijk in een houdgreep hebben gehouden. Door de portefeuillehouder (collegeperiode 2010-2014) is, met het doel uit de impasse te geraken, een omgevingsonderzoek verricht. Door een extern bureau zijn een paar scenario's uitgewerkt voor verplaatsing van een bedrijf. Geconcludeerd kan worden dat, hoe goed bedoeld ook, hierdoor belanghebbenden verwachtingsvol in een positie van afhankelijkheid op de gemeente wachten tot zij het probleem oplost, in plaats van zelf verantwoordelijkheid te nemen.

Casus D, feitenrelaas

Ook in deze casus schetst RTV Oost het beeld dat de gemeente met valse bedoelingen met verschillende bestemmingsplankaarten heeft gewerkt en dat partij D niet op de hoogte was van de wijziging van zijn bestemming van agrarisch naar wonen-1.

Casus D, constatering en conclusies

Geconcludeerd wordt dat deze beweringen onjuist zijn. Het is juist dat er verschillen zijn tussen het voorontwerp bestemmingsplan, het ontwerp bestemmingsplan en het definitieve bestemmingsplan. Hiermee komt de gemeente tijdens het proces van de totstandkoming van een vastgesteld bestemmingsplan juist tegemoet aan de uitkomsten, zoals deze aan de orde komen tijdens de inspraak en tijdens de behandeling van de zienswijzen. Daarnaast is het vaststellen en amenderen de bevoegdheid van de gemeenteraad. Tijdens dit onderzoek is niet gebleken dat er met kwade opzet wijzigingen zijn aangebracht. Ook de bewering dat partij D overvallen was door de wijziging en niet zijn recht heeft kunnen halen snijdt geen hout. Partij D heeft immers een zienswijze ingediend en heeft gebruik gemaakt van het spreekrecht tijdens de vergadering van de gemeenteraad.

Het blijkt dat de gemeente meer dan uitsluitend aan haar juridische verplichtingen (publiceren) heeft voldaan. De vraag die zich nu intern voordoet is of het niet verstandig is om in de toekomst eigenaren van percelen waarvan de bestemming wijzigt hiervan persoonlijk op de hoogte te stellen en op deze wijze eerder in het proces ruimte te geven om met elkaar te discussiëren over wederzijdse belangen.

Geconstateerd is dat de aanvraag van het oprichten van een machineberging niet formeel is afgedaan. De reden daarvoor was dat de gemeente verdere ontwikkelingen ter plaatse wilde afwachten.

Aanbevelingen

1 Algemeen bestuurlijk

1.1 Toezicht houden, besturen en uitvoeren

In de onderhavige casussen heeft bemoeienis plaatsgevonden door verschillende personen vanuit alle drie de echelons binnen de gemeentelijke organisatie: Verschillende ambtenaren, bestuurders en leden van de gemeenteraad hebben zich inhoudelijk met de zaken bemoeid, interventies gepleegd en hiermee verwachtingen gewekt. Interventies die, hoe goed bedoeld ook, zorgen voor verwachtingen die niet waargemaakt worden en vervolgens leiden tot teleurstelling. Kenmerkend voor de gemeente Staphorst is dat haar toezichthoudend orgaan, de bestuurders en de ambtenaren veelvuldig in contact komen met inwoners en dicht bij haar bevolking staan. Hier is op zich niets mis mee, indien ieder zich bewust van zijn of haar rol gedraagt.

Er vinden gesprekken over rolzuiverheid plaats. Tijdens de eerste bijeenkomst met de nieuwe gemeenteraad in april 2014 is rolzuiverheid het centrale thema geweest. Ook heeft het college van B&W bij de uitwerking van het collegeprogramma uitgebreid zelf en samen met het managementteam bij rolzuiverheid, bevoegdheden en risico's stilgestaan. De afspraken die

destijds gemaakt zijn, zijn vastgelegd en passeren tijdens collegevergaderingen met regelmaat de revue. Naar aanleiding van de raadsbehandeling op 10 februari 2015 heeft de burgemeester in zijn rol als voorzitter van de raad een brief gestuurd over dit onderwerp. Zonder hier uitputtend op in te gaan, luiden de aanbevelingen;

- ***Ga met elkaar de open dialoog aan over rolopvatting, dilemma's en context waarbinnen de verschillende gremia hun rol het best kunnen vervullen om onze gemeente te dienen.***
- ***Creëer een klimaat waarbij rolonzuiverheid geminimaliseerd wordt door elkaar hier actief op aan te spreken, te leren van fouten in het geval het toch voor is gekomen en houd het onderwerp op de agenda binnen de verschillende gremia.***

1.2 Creëer geen afhankelijkheid

Laat inwoners of ondernemers die een beroep op de gemeente doen in hun kracht; dienstbaarheid en 'ja mits' zijn niet gediend bij een bestuurder of dienstverlener die zich ten onrechte probleemeigenaar maakt. De voorbeelden zijn sprekend, de aanbeveling in deze luidt; ***Leg gesprekken en afspraken vast, geef helder aan wie waarvoor verantwoordelijk is, stel je daarbij rolzuiver en dienstbaar op.***

1.3 Formaliseren verzoeken tot handhaving en Wob

Het komt nu voor dat inwoners, zoals in bovenstaande casus aan de orde is, verzoeken 'verstoppert' in lange mails met een volstrekt ander onderwerp. Het verdient de aanbeveling om verzoeken tot handhaving en Wob-verzoeken te formaliseren. Hierbij mag het niet zo zijn dat er nodeloos drempels opgeworpen worden, maar er dient bereikt te worden dat de gemeente deugdelijke, als zodanig herkenbare, verzoeken ontvangt. Aanbeveling: ***onderzoek en stroomlijn de processen en kom tot een goed en klantvriendelijk format.***

1.4 Tijdig besluiten nemen

Zoals reeds geconcludeerd is de gemeente niet altijd in staat binnen de kaders te reageren, dit moet beter. De aanbeveling is: ***onderzoek hoe het komt dat de gemeente hier niet in alle gevallen in slaagt en kom met een voorstel tot verbetering.*** (Deze opdracht is inmiddels in het managementteam uitgezet.)

2 Deugdelijke ruimtelijke ordening

Zonder vooruit te lopen op de uitkomsten en bevindingen van het 213a onderzoek en de activiteiten - die in overeenstemming met het coalitieakkoord, worden uitgevoerd ter stroomlijning en vereenvoudiging van procedures bij de ruimtelijke ordening - kan geconcludeerd worden dat bij een casus onvoldoende consistent is gehandeld. De aanbeveling luidt; ***besteed in het kader van 'deugdelijke ruimtelijke ordening' bij het 213a beleidsonderzoek aandacht aan de conclusie uit dit onderzoek.***

3 Communicatie

3.1 Warme communicatie

Gemeenten en andere overheden kenmerken zich vaak door moeilijke brieven, veelvuldige kille eenrichtingscommunicatie en communicatie die over meerdere schijven gaat. Daarnaast bestaat de behoefte bij ambtenaren achteraf 'bewijs' te hebben. De geschiedenis leert ons vaak dat dat ook nodig is. Het is aanbevelenswaardig om; ***te kiezen voor warme contacten en na afloop afspraken kort en zakelijk vast te leggen en te controleren. Het is zaak om begrijpelijke stukken en brieven te schrijven.***

3.2 Onderhoud contact

Uit het onderzoek blijkt dat het onderhouden van contact tijdens ontwikkelingen eveneens een punt van aandacht is. Ook wanneer een aanvraag of verzoek bijvoorbeeld wacht op antwoord van een externe partij of op besluitvorming is het van belang dit helder aan te geven. De aanbeveling luidt; ***zorg voor duurzaam contact met inwoners of ondernemers die een beroep op de gemeente doen, laat lopende de procedure weten waar de gemeente mee bezig is en wat de klant kan verwachten.***

3.3 Een aanspreekpunt

Zorg ervoor dat inwoners en ondernemers over hun dossier de juiste informatie krijgen van de behandelend ambtenaar, stel een 'zaakambtenaar' aan en zorg ervoor dat hij of zij contact

onderhoudt met de betrokkenen. Het komt nu voor dat dezelfde vraag tot verschillende antwoorden leidt. Dit kan komen door onvoldoende kennis over de zaak of over het onderwerp. Hoe dan ook, **een aanspreekpunt die deskundig is, het dossier kent en klantgericht antwoord geeft op vragen** is de aanbeveling.

3.4 Manage verwachtingen

Het is duidelijk dat inwoners verwachtingen hebben wanneer zij een verzoek tot handhaving indienen of anderszins een beroep op de gemeente doen. Niet alle inwoners en ondernemers begrijpen hoe procedures verlopen en welke tijdsinvestering dit soms van hen vraagt. Het is aan de gemeente om de verwachtingen beter te 'managen'. Het verdient de aanbeveling **om een verzoek goed te beoordelen en de dialoog aan te gaan om elkaars verwachtingen en mogelijkheden beter af te stemmen**.

3.5 Investeer in 'Mediation'

Zoals aangegeven is de maatschappij snel en voortdurend aan het veranderen. Het komt meer en meer voor dat bewoners geen historische banden met elkaar hebben. Immers, woningen worden vaker gesplitst en vaker vervreemd aan mensen die van buiten de gemeente komen. Men gunt elkaar minder en laat bij onmin, sneller van zich horen. Inwoners wenden zich sneller tot de gemeente voor handhaving om (hun) problemen in de buurt op te lossen, terwijl het maar zeer de vraag is of handhaving daarvoor het geëigende instrument is. Aanbeveling: **benut 'mediation' tijdig wanneer de indruk ontstaat dat een verzoek tot handhaving lijkt op het benutten van mogelijkheden tot het oplossen van dieper liggende belangen/conflicten**.

De gemeente zet steeds vaker 'mediation' in. Het inzetten van 'mediation' en het nemen van het voortouw in een situatie waarbij burens in onmin raken wegens tegengestelde belangen kan succesvol zijn. Het leidt er echter ook toe dat de initiator als partij gezien wordt. Het 'managen' van verwachtingen is een succesfactor. De gemeente is met een gecertificeerde mediator goed op weg. Het verdient de aanbeveling om: **goed te blijven investeren in 'mediation' en daarbij samen te blijven werken met de partnergemeenten**.

'Mediation' valt of staat bij een juiste wijze van inzetten en omgaan met de informatie die verkregen wordt tijdens de 'mediation'. Aanbeveling: **zorg voor het opstellen van goede afspraken, besteed in de organisatie en samenleving aandacht aan dit instrumentarium, de mogelijkheden en onmogelijkheden**.