

BIJLAGE 5:

PROTOCOLLEN

-Integraal handhaven onderdeel Bouw/ RO/ APV-

Inhoudsopgave

1.	Uitvoeren van een controle.....	3
2.	Uitvoeren hercontrole.....	5
3.	Optreden tegen overtredingen door eigen organisatie.....	7
4.	Verslaglegging.....	9
5.	Opstellen draaiboek.....	11
6.	Afstemming met vergunningverlening.....	12
7.	Interne afstemming.....	14
8.	Externe afstemming.....	15
9.	Beheer van informatie (dossiervorming).....	17
10.	Dwangsombedragen en termijnstellingen.....	19
11.	Afwijken van beleidsregels.....	21
12.	Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand).....	23
13.	Communicatie.....	24
14.	Klachtenafhandeling.....	25
14b.	Bereikbaarheid buiten kantooruren.....	26

1. Uitvoeren van een controle

Dit protocol beschrijft hoe de controles, zowel regulier, projectmatig als thema/aspectgericht, worden uitgevoerd. Alle stappen worden beschreven, vanaf het voorbereiden van het controlebezoek tot en met de afronding daarvan in de vorm van verslaglegging, overdracht, het opleggen van sancties etc.

1.1 Doel

Het doel van dit protocol is het vastleggen van de wijze waarop medewerkers van de gemeente Neder-Betuwe reguliere controles moeten voorbereiden, uitvoeren, verslagleggen en afhandelen. Met dit protocol wordt ten aanzien van reguliere controles, uitwerking gegeven aan de door de gemeente Neder-Betuwe vastgestelde nalevingstrategie, toezichtstrategie, sanctiestrategie, gedoogstrategie en interne en externe afstemming. Tevens dient dit protocol als uitwerking van projectmatige of thematische controles.

1.2 Werkwijze

1.2.1 Voorbereiding

Contact opnemen met vergunningverlener of bestemmingsplantoetser

Voor zover het gaat om een controle op een afgegeven vergunning neemt de toezichthouder contact op met de betreffende vergunningverlener (of extern adviesbureau) van het te controleren object. Hierbij wordt aandacht besteed aan eventuele lopende zaken op grond waarvan handhaving op korte termijn niet wenselijk zou kunnen zijn. In andere gevallen neemt de toezichthouder contact op met de bestemmingsplantoetser om het kader van de mogelijkheden helder te krijgen.

Aankondigen van controlebezoek

Voor het uitvoeren van een effectieve controle maakt de toezichthouder (in principe) nooit vooraf een afspraak met de betrokkene. Dat kan bij uitzondering anders zijn, mits daarbij een bruikbaar controleresultaat verkregen kan worden.

Dossieronderzoek

Het dossieronderzoek bestaat uit het doornemen van onder meer de volgende documenten: vergunningendossier, situatieonderzoek, actuele regelgeving, klachten etc. Hulpmiddelen hierbij zijn checklists, plattegronden, voorschriften en gegevens uit Squit XO/Decos en Excel.

Tevens verzamelt de toezichthouder (indien wenselijk) aanvullende informatie over het te controleren object bij overige interne en/of externe partijen (zoals ODR, brandweer, waterschap en politie). Ook dient de toezichthouder rekening te houden met eventueel voor zichzelf noodzakelijke hulp - of beschermingsmiddelen bij de controle (laarzen, vest, telefoon, camera, meetlint, zaklamp, e.d.)

1.2.2 Uitvoering eerste controle

Introductie bij eigenaar/ gebruiker

Bij aanvang van het controlebezoek vindt eerst een korte introductie plaats bij de betrokkene, waarin de aanleiding van het bezoek wordt besproken. Indien daarnaar wordt gevraagd toont de toezichthouder zijn/haar legitimatiebewijs. Toezichthouders in dienst van een extern bureau krijgen een brief van de gemeente mee om te tonen dat ze gemachtigd zijn om een controle uit te voeren.

Uitvoering controle locatie

Na de administratieve controle volgt een controle op de locatie zelf, inclusief eventueel bijbehorende terreinen. Hierbij worden de voorschriften van het bestemmingsplan, de vergunning en eventuele andere besluiten en regelingen, visueel gecontroleerd.

In voorkomende gevallen wordt een oog- en oorfunctie ten aanzien van o.a. brandveiligheid en milieu toegepast.

Evaluatie controleresultaten

De vergunninghouder c.q. de eigenaar/ gebruiker van een locatie wordt na de controle alleen geïnformeerd over de bevindingen van de controle als er overtredingen zijn geconstateerd. De toezichthouder heeft de geconstateerde afwijkingen en/of overtredingen (voor eigen gebruik) aangegeven op een rapportageformulier of checklist. De toezichthouder maakt indien nodig afspraken met de betrokkene, verduidelijkt zaken en beantwoordt eventuele vragen.

1.2.3 Verslaglegging

De bevindingen en aantekeningen van de controle worden verwerkt tot een intern verslag/ controlerapport. De verslaglegging vindt binnen 5 werkdagen plaats. Indien een overtreding is geconstateerd, dan volgt een controlebrief/ waarschuwingsbrief. Deze wordt in de regel uiterlijk binnen 4 weken na de controle verzonden. Als legalisatie van illegale activiteiten mogelijk en wenselijk is, dan wordt in overleg met de vergunningverlener de termijn vastgesteld. Eventueel vindt ook overleg plaats met medewerkers van milieu, bouwzaken, brandweer, waterschap, zuiveringsschap, AID, VROM-Inspectie en/of de provincie.

Indien overtredingen zijn geconstateerd, worden vervolgcontroles bepaald, waarbij aangesloten wordt bij de stappen uit de toezicht- en sanctiestrategie. Bij de termijnstelling wordt aangesloten bij het protocol "Termijnstellingen". Bij ernstige of urgente overtredingen en bij verdenking van criminaliteit dient de politie (het OM) geïnformeerd te worden.

Het conceptdocument wordt door de senior medewerker handhaving en/ of een collega getoetst. Eventuele opmerkingen worden verwerkt en het document wordt definitief gemaakt. Vervolgens wordt het document aan de eigenaar/ gebruiker verstuurd. Stappen van verslaglegging worden uitgevoerd conform het protocol "Verslaglegging".

Tevens vindt digitale verslaglegging van de controle in het geautomatiseerde bedrijvenbestand plaats. Hiervoor wordt het protocol "Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)" gevolgd.

1.2.4 Afhandeling

Geen Overtredingen

Als geen overtredingen zijn geconstateerd, wordt slechts een controlerapport opgesteld. Hiertoe worden de stappen gevolgd conform het protocol "Verslaglegging".

Overtredingen geconstateerd

Indien wel een overtreding is geconstateerd en een termijn is gesteld in de controlebrief/ waarschuwingsbrief, volgt een hercontrole ter plaatse. Vanaf dit moment wordt het protocol "Uitvoeren hercontrole" toegepast. Tijdens dit bezoek, al dan niet met overige handhavingpartners, wordt beoordeeld of de eerder geconstateerde overtredingen ongedaan zijn gemaakt.

De controlegegevens van de specifieke locatie worden bijgewerkt in Squit XO en de prioriteitenlijst. Hiervoor wordt het protocol "Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)" gevolgd.

2. Uitvoeren hercontrole

Dit protocol beschrijft hoe de gemeente Neder-Betuwe een hercontrole uitvoert naar aanleiding van eerder geconstateerde overtredingen tijdens een (reguliere, fysieke, projectmatige) controle of controle naar aanleiding van een klachten of handhavingsverzoek. Alle stappen beschreven, zoals het voorbereiden van de hercontrole, de hercontrole zelf tot en met de afronding daarvan. Afronding van een hercontrole door het opstellen van een hercontrole verslag en brief of eventueel het starten van een bestuursrechtelijk en/of strafrechtelijk traject.

2.1 Doel

Het doel van dit protocol is het vastleggen van de wijze waarop medewerkers van de gemeente Neder-Betuwe hercontroles moeten voorbereiden, uitvoeren, verslagleggen en afhandelen. Met dit protocol wordt ten aanzien van hercontroles uitwerking gegeven aan de door de gemeente Neder-Betuwe vastgestelde nalevingstrategie, toezichtstrategie, sanctiestrategie, gedoogstrategie en interne en externe afstemming.

2.2 Werkwijze

2.2.1 Voorbereiding

Contact opnemen met vergunningverlener

Als bij de controle geconstateerd is dat er is afgeweken van een verleende vergunning, danwel dat er een andere illegale activiteit is geconstateerd welke mogelijk gelegaliseerd zou kunnen worden, neemt de toezichthouder contact op met de vergunningverlener om te bezien of een legalisatiepoging is ondernomen.

Contact opnemen met externe organisaties

Eventueel dient informatie opgevraagd te worden bij externe (handhavings)organisaties, indien deze bij het eerdere controlebezoek betrokken zijn geweest en overtredingen hebben geconstateerd. (Zie protocol 'Externe afstemming'.)

(niet) Aankondigen van hercontrolebezoek

In het algemeen wordt ook een hercontrole niet aangekondigd bij een eigenaar/ gebruiker. In bijzondere gevallen kan er voor gekozen worden wel een telefonische afspraak voor de hercontrole te maken. In principe wordt de hercontrole uitgevoerd direct na het aflopen van de termijn, zoals gesteld in de eerdere controlebrief/ waarschuwingsbrief.

Dossieronderzoek

Het dossieronderzoek bestaat uit het doornemen van de controlebrief en het controleverslag en eventuele aanvullende documenten. Tevens wordt een eventuele reactie van de eigenaar/ gebruiker op de rapportage van de eerdere controle doorgenomen. Checklists kunnen hierbij als hulpmiddel – voor verslaglegging – worden gebruikt.

2.2.2 Uitvoering van (eerste) hercontrole

Introductie bij de eigenaar/ gebruiker

Bij aanvang van het hercontrolebezoek wordt kort bij de eigenaar/ gebruiker, voor zover aanwezig, het eerdere controlebezoek aangehaald en de daarbij geconstateerde overtredingen besproken. De eigenaar/ gebruiker krijgt de mogelijkheid te reageren op de constatering en aan te geven welke acties daartoe zijn uitgevoerd.

Uitvoering hercontrole locatie

Na een eventuele administratieve hercontrole volgt een bezoek op de waarbij specifiek gekeken wordt naar de overtredingen zoals die geconstateerd zijn tijdens de eerdere controle.

Evaluatie controleresultaten

De eigenaar/ gebruiker wordt na de rondgang geïnformeerd over de bevindingen van de hercontrole. De toezichthouder geeft de geconstateerde overtredingen aan in een controleverslag of checklist. De toezichthouder maakt afspraken met de eigenaar/ gebruiker en geeft aan welke vervolgstappen zullen worden gezet.

2.2.3 Verslaglegging

De bevindingen en aantekeningen van de hercontrole worden verwerkt in een verslag. De verslaglegging vindt binnen 5 werkdagen plaats. Eventueel vindt overleg plaats met medewerkers van milieu (ODR), bouwzaken, brandweer, waterschap, zuiveringsschap, gemeente, AID, VROM-Inspectie en/of de provincie.

Bij het opstellen van het document wordt aangesloten bij de stappen uit de toezichts- en sanctiestrategie. Bij de termijnstelling wordt daarnaast aangesloten bij het protocol "Termijnstellingen".

Het conceptdocument wordt door de senior medewerker handhaving en/ of een collega collegiaal getoetst. Eventuele opmerkingen worden verwerkt en het document wordt definitief gemaakt. Vervolgens wordt het document aan de eigenaar/ gebruiker gestuurd. Stappen van de verslaglegging worden uitgevoerd conform het protocol "Verslaglegging". Tevens vindt digitale verslaglegging van de hercontrole plaats in Squit XO en de prioriteitenlijst. Hiervoor wordt het protocol "Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)" gevolgd. De controlebrief wordt in beginsel uiterlijk binnen twee weken na de controle verzonden.

Geconstateerde overtredingen zijn ongedaan gemaakt

Als de geconstateerde overtredingen voor de hercontrole ongedaan zijn gemaakt, wordt een controlerapport en een brief 'einde handhaving' opgesteld. Hiertoe worden de stappen gevolgd conform het protocol "Verslaglegging".

Geconstateerde overtredingen zijn niet ongedaan gemaakt

Als de geconstateerde overtredingen tijdens het hercontrolebezoek niet ongedaan blijken te zijn gemaakt, wordt het bestuursrechtelijk- en eventueel strafrechtelijk traject ingezet. De hercontrolebrief zal een voornemen dwangsom/bestuursdwang bevatten met hierin opgenomen de voorgenomen hersteltermijn. Een kopie van het voornemen wordt, voor zover relevant, aan de politie gezonden. De politie kan, conform de gemaakte afspraken, overgaan tot opmaken van proces verbaal tegen de betreffende eigenaar/ gebruiker.

3. Optreden tegen overtredingen door eigen organisatie

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop de gemeente Neder-Betuwe zal optreden als er overtredingen zijn geconstateerd die zijn veroorzaakt door de eigen organisatie. Daartoe worden de stappen beschreven met betrekking tot verslaglegging, aanschrijving en afhandeling van het geconstateerde.

3.1 Doel

Vanuit de voorbeeldfunctie en de geloofwaardigheid van de overheid is het van belang dat de eigen organisatie zich strikt aan de regels houdt. Doel van dit protocol is het vastleggen van beleidslijnen voor de wijze waarop de gemeente Neder-Betuwe optreedt tegen overtredingen die zijn veroorzaakt door de eigen organisatie. Denk daarbij aan overtredingen die geconstateerd zijn in het eigen kantoor, de gemeentewerf, etc. Met dit protocol wordt daarbij verder invulling gegeven aan de door de gemeente Neder-Betuwe vastgestelde strategieën. Voor de voorbereiding en de uitvoering van de fysieke controle wordt aangesloten bij het protocol “Uitvoeren van een controle”.

3.2 Werkwijze

Algemene uitgangspunten bij het toezicht op de eigen organisatie zijn dat de organisatie een voorbeeldfunctie heeft als het gaat om de naleving van de wet- en regelgeving. Het eigen handelen wordt dus langs dezelfde maatlat gelegd in het kader van de toezicht en handhaving. Eén en ander houdt tevens in dat de afdeling reageert op klachten en verzoeken om handhaving die gericht zijn op de eigen organisatie. Het toezicht en de handhaving vinden plaats conform de gemeentelijke toezicht- en sanctiestrategie.

3.2.1 Verslaglegging van de controle

Conform het protocol “Uitvoeren van een controle” vindt verslaglegging van de controle plaats. De correspondentie vindt plaats tussen de gemeente Neder-Betuwe en de afdeling onder wiens verantwoordelijkheid de werkzaamheden vallen. In de brief wordt gerefereerd aan de voorbeeldfunctie. Een afschrift van de brief wordt aan de verantwoordelijke VROM-wethouder gezonden.

3.2.2 Vervolg op de controle

Geen overtreding geconstateerd

Indien geen overtredingen zijn geconstateerd tijdens het eerste controlebezoek, kan worden volstaan met het vastleggen van de controlegegevens in het controlerapport en Squit XO, conform het protocol “Uitvoeren van een controle”, het protocol “Verslaglegging” en de protocollen “Beheer van informatie”.

Bestuurlijke sancties

Indien overtredingen zijn geconstateerd worden afspraken gemaakt over hersteltermijnen, conform het protocol “Termijnstelling” en het protocol “Sanctiestrategie”.

Bestuurlijke sancties tegen eigen handelen van de gemeente worden terughoudend opgelegd omdat er in deze gevallen sprake is van maar één partij. Deze organisatie is zowel vergunningverlener als toezichthouder als beheerder. De brief waarin de verantwoordelijke manager van het ‘bedrijfsonderdeel’ waarop de overtreding ziet wordt aangeschreven op het ongedaan maken van de overtredingen, is een reguliere bestuurlijke waarschuwing. Eventueel kan er aanvullend op deze aanschrijvingsbrief een overleg met bestuurder, afdelingsmanager en toezichthouder volgen.

De provincie (handhavingsregisseur) en/of het Openbaar Ministerie worden op de hoogte gesteld. Het OM beslist of er handhavend dient te worden opgetreden en kan vervolgens de politie verzoeken strafrechtelijk op te treden.

4. Verslaglegging

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop verslaglegging van een controle plaatsvindt. Dit betreft de rapportage van gegevens, afkomstig van zowel administratieve, reguliere, integrale, projectmatige controles als hercontroles. Ook wordt op deze wijze de informatie rondom controles naar aanleiding van klachten en handavingsverzoeken vastgelegd.

De verslaglegging dient op dermate wijze te geschieden dat belangrijke gegevens eenvoudig te filteren zijn en dat deze informatie kan worden gebruikt bij het opstellen van het jaarverslag toezicht & handhaving.

4.1 Doel

Doel van dit protocol is het vastleggen van de wijze waarop medewerkers van de gemeente Neder-Betuwe controles rapporteren en verslagleggen. Op deze wijze wordt een correcte en transparante verslaglegging naar de eigenaar/ gebruiker en in de eigen organisatie geborgd. Conform de EU-minimum criteria en de kwaliteitscriteria omvat de rapportage een schriftelijke verslaglegging van de bevindingen van het toezicht én een conclusie over de te nemen vervolgstappen. Daarnaast geeft de rapportage ook aan, indien van toepassing, wat niet is gecontroleerd en zaken die men niet heeft kunnen constateren.

4.2 Werkwijze

Voor de rapportage kan gebruik gemaakt worden van een standaard bezoekrapport. In dit protocol wordt in algemene termen en stappen aangegeven welke werkwijze gehanteerd dient te worden.

4.2.1 Toepassing van rapportage

Van elke controle vindt verslaglegging plaats van hetgeen geconstateerd is. Dit betreft alle soorten controles, dus zowel reguliere, integrale, projectmatige, administratieve als hercontroles, als ook controles naar aanleiding van klachten en handavingsverzoeken.

4.2.2 Inhoud van de rapportage

De rapportages dienen duidelijk aan te geven wat geconstateerd is tijdens de controle. De juridisch handhaber moet na het lezen van een constateringsrapport over voldoende informatie beschikken om een gedegen handavingsbeschikking op te stellen. Daarnaast dient een eigenaar/ gebruiker te weten waar hij aan toe is en wat hij moet doen (of laten).

Onderdelen van de rapportage zijn in ieder geval:

- naam van de controleur en controlerende instantie;
- datum van de controle;
- wet- en regelgeving waarop gecontroleerd is;
- geconstateerde overtredingen, waarbij duidelijk omschreven en voorzien van locatie-aanduiding op het perceel en deugdelijke maatvoering;
- wijzigingen binnen de locatie;
- foto's van geconstateerde overtredingen en wijzigingen;
- termijnstelling;
- eventuele (bestuursrechtelijke en/of strafrechtelijke) vervolgstappen;
- eventuele afspraken met de eigenaar/ gebruiker;
- eventueel naam van vergunningverlener of degene die aan bestemmingsplan heeft getoetst;

4.2.3 Verzenden van rapportage

Na de uitvoering van de controle wordt in principe binnen 5 werkdagen een controlerapport opgesteld. Slechts in geval een overtreding wordt geconstateerd zal aan de eigenaar/ gebruiker een controlebrief/ waarschuwingsbrief worden verstuurd. De controlebrief wordt in principe binnen 2 weken na de controle verzonden.

Al naar gelang de constatering en de aanleiding van de controle volgt eventueel nog een keuze in adressering. In sommige gevallen kan volstaan worden met verslaglegging binnen de eigen organisatie en/of aan burgers (ingeval van klachten en meldingen).

Als afspraken over strafrechtelijk optreden zijn gemaakt dan gaat, conform die afspraken tevens een afschrift van de rapportage naar politie en eventueel het Openbaar Ministerie.

5. Opstellen draaiboek

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop handhavingprojecten kunnen worden opgezet. Daartoe worden stappen beschreven voor het opstellen van een dergelijk draaiboek en daarnaast een opsomming gegeven van de aspecten die opgenomen kunnen worden in een dergelijk draaiboek.

5.1 Doel

Doel van dit protocol is richting geven aan de wijze waarop medewerkers van de organisatie een handhavingproject op kunnen zetten en afspraken op dat gebied vastleggen in een draaiboek. Het betreft daarnaast een opsomming van aspecten die in een dergelijk draaiboek (kunnen) worden opgenomen.

5.2 Werkwijze

Sommige controles worden in een projectvorm uitgevoerd. Te denken valt daarbij aan "integrale" controleprojecten (met interne en/of externe partners).

5.2.1 Opstellen draaiboek

Voorafgaand aan een handhavingproject wordt door de (beoogd) projectleider een draaiboek samengesteld en wordt de projectdeelnemers beschikbaar gesteld, voorafgaand of tijdens een startbijeenkomst. De functie van het draaiboek is het vastleggen van afspraken die voor het betreffende project, in plaats van of naast de reguliere werkafspraken. Indien het project integraal wordt uitgevoerd, kunnen interne en externe partners voorafgaand aan en gedurende het opstellen van het draaiboek, worden geconsulteerd. Bij branchegerichte projecten wordt mogelijk een eventuele brancheorganisatie geraadpleegd en geïnformeerd over het project. Tenslotte kan bij gebiedsgerichte projecten naast interne en externe partners - denk daarbij ook bijvoorbeeld aan burgerinitiatieven - een gebiedscoördinator of gebiedsverantwoordelijke benaderd worden.

5.2.2 Inhoud draaiboek

Onderdelen van het draaiboek zijn:

- projectnaam, ambtelijk projectleider en opdrachtgever;
- doel van het project, beoogd resultaat en projectdeelnemers;
- werkwijze en planning van het project, met ondermeer capaciteit per deelnemer, wettelijke kaders, overlegstructuur, voortgangscontrole en indien wenselijk handhavingstrategie, en kosten,;
- informatie-uitwisseling (rapportages, publicaties, persberichten)

5.2.3 Afronden van het project

Na afronding van het project kan een evaluatie van het project met betrokken deelnemers plaatsvinden. Aandacht kan daarbij worden besteed aan;

- de ervaringen van een ieder gedurende de looptijd van het project;
- de resultaten die bereikt zijn;
- het al dan niet bereiken van het beoogde doel;
- overzicht van handhavinggegevens;
- aanbevelingen voor volgende projecten of regulier werk;

6. Afstemming met vergunningverlening

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop de handhavingorganisatie de interne afstemming en integratie met vergunningverlening vorm geeft. Daartoe worden de stappen waarmee en de momenten waarop deze interne afstemming plaats vindt beschreven.

6.1 Doel

Interne afstemming met vergunningverlening is van belang voor een eensluidend en uniform optreden naar buiten toe. De afstemming omvat onder meer een handhaafbaarheidstoets van de vergunning, afspraken over toezicht en een legalisatietoets.

6.2 Werkwijze

Al vanaf de fase van het in behandeling nemen van een aanvraag om vergunning kan de toezichthouder bij de vergunningprocedure worden betrokken. De afstemming tussen vergunningverlener en toezichthouder zal in elk geval plaatsvinden vooraf aan het moment van de opleveringscontrole. Indien een nieuwe procedure dient te worden gevolgd naar aanleiding van een controle zal deze afstemming wederom plaatsvinden.

6.2.1 Beoordelen van de aanvraag

Op het moment dat de vergunningverlener een aanvraag van een eigenaar/ gebruiker ontvangt, kan deze contact opnemen met de toezichthouder van het betreffende rayon. Tijdens dit contact wordt dan, indien voorhanden, informatie uitgewisseld over zowel technisch inhoudelijke zaken van de vergunning als over het handavingsverleden op de betreffende locatie.

6.2.2 Uitvoeren van handhaafbaarheidstoets

Nadat de vergunningverlener een concept beschikking opgesteld heeft, wordt deze intern getoetst op handhaafbaarheid. Gekeken wordt daarbij naar de reikwijdte van de vergunning en de daarin opgenomen voorschriften en het al dan niet (eenvoudig) handhaafbaar zijn daarvan. Als er een aanpassing nodig is, wordt dit gemeld aan de vergunningverlener. Deze laatste past de vergunning(voorschriften) desgewenst aan en laat deze eventueel nogmaals toetsen

6.2.3 Opleveringscontrole

In beginsel wordt binnen twee weken na gebruikmaking van de vergunning een opleveringscontrole uitgevoerd door de toezichthouder. Voor de opleveringscontrole worden de stappen gevolgd zoals opgenomen in het protocol "Uitvoeren van een controle" waarbij specifiek aandacht wordt besteed aan de mate waarin gehandeld is binnen de verleende vergunning. Tijdens de opleveringscontrole worden tevens afspraken gemaakt over eventuele acties die (nog) uitgevoerd moeten worden door de eigenaar/ gebruiker.

6.2.4 Constateringen naar aanleiding van controle

Tijdens controles kunnen diverse overtredingen worden geconstateerd, waarbij de vervolghandelingen moeten worden afgestemd met de vergunningverlener en met een jurist. Dit betreft met name afwijkingen tijdens de bouw, ten opzichte van de geldende vergunning.

6.2.5 Legalisatietoets

Indien een toezichthouder tijdens een controle overtredingen van een vergunning constateert, overlegt hij met de vergunningverlener en jurist of legalisatie van het geconstateerde mogelijk is. Als overtredingen te legaliseren zijn, geeft de toezichthouder dat in een schriftelijk verslag aan, evenals met wie dat besproken is. In uitzonderlijke gevallen kan het nodig zijn dat een hercontrole wordt voorbereid en/of uitgevoerd door zowel vergunningverlener als toezichthouder. De legalisatietoets neemt niet weg dat er gewoon kan worden gehandhaafd conform de sanctiestrategie.

6.2.6 Verslaglegging

Van bovenstaande stappen en overleggen vindt verslaglegging plaats in het dossier, conform het protocol “Rapportage controle” en het protocol “Beheer van informatie (dossievorming)”, en in het bedrijvenbestand, conform het protocol “Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)”.

7. Interne afstemming

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop de interne afstemming en integratie met andere organisatieonderdelen plaatsvindt. Daartoe worden de stappen waarmee en de momenten waarop deze interne afstemming plaats vindt beschreven.

7.1 Doel

Interne afstemming en integratie met andere organisatieonderdelen vormt een belangrijk kwaliteitscriterium. Het betreft vooral afstemming van en integratie met die organisatieonderdelen, die handhavingstaken uitvoeren in andere dan het eigen kleurspoor. Beide aspecten komen vooral naar voren bij integrale handhavingstaken en -projecten.

7.2 Werkwijze

Conform de protocollen “Uitvoeren controle” en “Uitvoeren hercontrole” vindt zowel voorafgaand, tijdens als na afronding van een toezichttraject afstemming met andere organisatie-onderdelen plaats. Deze afstemming betreft aspecten ten aanzien van milieu- (ODR), ruimtelijke ordening-, bouw-, en brandveiligheidvragen. Daarnaast wordt, indien noodzakelijk, extern overleg gevoerd met (grond)waterbeheerders.

7.2.1 Te toetsen aspecten

Tijdens een toezichttraject wordt op diverse momenten, dus bij de voorbereiding van een controle, de verslaglegging van de controleresultaten en de afronding van het traject, getoetst of afstemming met andere organisaties of afdelingen noodzakelijk is. Aspecten waaraan getoetst wordt, zijn:

- bestemmingsplan (gebruik pand/perceel conform plan) vereist afstemming met medewerker ruimtelijke ordening;
- bouwregelgeving (constructief, conform omgevingsvergunning) vereist afstemming met medewerker bouw- en woningtoezicht;
- milieuregelgeving vereist afstemming met medewerker ODR;
- waterkwaliteits- en waterkwantiteitsregelgeving vereist afstemming met waterbeheerder/waterschap;
- brandveiligheid vereist afstemming met medewerkers van bouw- en woningtoezicht en de brandweer.

7.2.2 Integrale controles

Integratie met interne en externe (handhaving)organisaties kan worden vorm gegeven in integrale handhavingprojecten. Integratie kan op verschillende niveaus worden ingericht:

- gezamenlijke controles uitvoeren (met kennisoverdracht);
- controle door één toezichthouder op verschillende aspecten.

Hoofddregel is dat de wijze van controleren wordt afgestemd op de situatie, waarbij doelmatigheid en efficiency voorop staan. Daarnaast wordt de ‘belasting’ voor de burger/ bedrijf waar gecontroleerd wordt, zo klein mogelijk gehouden.

Het opzetten van een integraal handhavingproject vindt plaats conform het protocol “Opstellen draaiboek”.

8. Externe Afstemming

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop informatie uitgewisseld wordt met andere organisaties en –onderdelen. Daartoe worden de momenten waarop informatie-uitwisseling plaatsvindt beschreven. Tevens wordt aangegeven welke documenten verstrekt worden aan andere instanties en in welke gevallen dat gebeurt.

8.1 Doel

Doel van dit protocol is het vastleggen van de momenten waarop informatie-uitwisseling plaats vindt, aan wie informatie wordt verstrekt (intern en extern) en wélke informatie wordt verstrekt. Daarbij is een relatie met het protocol “Gelijktijdige handhavingbevoegdheid” voor wat betreft de momenten waarop informatie wordt uitgewisseld.

Naast de hieronder beschreven werkwijze, vindt informatie-uitwisseling plaats bij projectmatige, eventueel integrale controles conform het protocol “Uitvoeren controles” en bij vergunningprocedures, naar aanleiding van controles, met de interne medewerkers conform het protocol “Afstemming met vergunningverlening”.

8.2 Werkwijze

Als uitgangspunt geldt de algemene attitude dat iedere handhavingsorganisatie of –medewerker (altijd) zelf dient na te gaan of de hem/haar bekende informatie interessant kan zijn voor andere, interne en externe, handhavingspartner(s). Gezien de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht dient integraliteit voorop te staan, daar waar dat efficiënt en doelmatig is. Aanbevolen wordt om per partner te inventariseren aan welke informatie behoefte is en welke informatie beschikbaar is. Vervolgens kan het overzicht onder punt 4 aangepast worden.

8.2.1 Toets of informatie-uitwisseling nodig is

De toezichthouder toetst aan de hand van onderstaand overzicht van situaties waarbij informatie-uitwisseling plaats vindt, of in de betreffende situatie uitwisseling van gegevens van belang is. Het overzicht dient te worden gehanteerd als indicatie.

8.2.2 Momenten waarop informatie-uitwisseling plaatsvindt

Er wordt informatie uitgewisseld over controles en handhavingactiviteiten in een aantal hieronder benoemde situaties. Deze situaties zijn tevens opgenomen in een schema dat tevens in dit protocol is opgenomen.

Momenten waarop informatie-uitwisseling plaatsvindt, zijn;

- als meer instanties bevoegd gezag zijn, vindt informatie-uitwisseling plaats met de andere bevoegde gezagen;
- als er signalen zijn omtrent mogelijke overtredingen die voor andere instanties / bevoegde gezagen van belang zijn (oog- en oorfunctie), vindt informatie-uitwisseling plaats tussen de signalerende instantie en de betreffende instantie of bevoegd gezag;
- als er milieuklachten zijn, vindt informatie-uitwisseling plaats met de ODR;
- als flankerend beleid van het OM en/of strafrechtelijk optreden volgens het gehanteerde stappenplan wenselijk wordt geacht, vindt informatie-uitwisseling plaats tussen het bevoegde gezag en het OM en/of de politie.

8.2.3 Uitwisselen van informatie

Als één van bovenstaande situaties van toepassing is, wordt informatie verstrekt aan de betreffende medewerker van de andere organisatie. Eventuele correspondentie wordt bewaard in Squit XO conform de protocollen “Beheer van informatie (dossievorming)” en “Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)”. Ter ondersteuning van de informatie-uitwisseling wordt gebruik gemaakt van lijsten met contactpersonen van de diverse instanties en bedrijven waar meerdere instanties bevoegd gezag zijn.

8.2.4 Overzicht informatie-uitwisseling

Informatie	Aan	Wanneer
Overtredingsgegevens	1. Andere betrokken bevoegde gezagen 2. buurgemeente	Telefonisch indien verantwoordelijkheid betrokken bevoegd gezag (oog- en oorfunctie). Schriftelijk ter kennisgeving ingeval de geconstateerde overtreding gevolgen voor buurgemeente of gebiedsbeheerder kan veroorzaken.
Bestuurlijke (voor)waarschuwing	1. Andere betrokken bevoegde gezagen 2. Politie	1. Bij multibevoegd gezag 2. In alle gevallen
Brief ihkv flankerend beleid	1. Betreffende bevoegde gezag 2. Politie	1. Na afspraak met het betrokken bevoegde gezag 2. In alle gevallen
Hercontrole	1. Politie 2. Andere betrokken bevoegde gezagen	1. Indien overtreding nog niet ongedaan is gemaakt 2. Indien overtreding nog niet ongedaan is gemaakt en indien er geen overtreding meer is geconstateerd
Beschikking bestuurlijk dwangmiddel	1. Andere betrokken bevoegde gezagen 2. Politie 3. OM	In alle gevallen. 3. indien vernoemd in HH. arrangement
Toepassing bestuurlijk dwangmiddel	1. Andere betrokken bevoegde gezagen 2. Politie 3. OM	In alle gevallen 3. indien vernoemd in HH. arrangement
Beschikking intrekken	1. Andere betrokken bevoegde gezagen 2. Politie 3. OM	In alle gevallen 3. indien vernoemd in HH. arrangement
Bestuurlijk afloopbericht	1. Andere betrokken bevoegde gezagen 2. Politie 3. OM	In alle gevallen 3. indien vernoemd in HH. arrangement
PV	OM	In alle gevallen waarin PV is opgemaakt
Afloopbericht	Betrokken instantie	Indien bij PV afloopbericht is meegezonden
Terugmelding afloop strafrechtelijk traject	Betrokken instantie	Indien afloopbericht van OM is ontvangen
Klachten/meldingen	1. Betrokken bevoegd gezag 2. Gebiedsbeheerder	1. Indien klacht van toepassing is op andere bevoegd gezag 2. Indien klacht betrekking heeft op inrichting binnen bepaalde gemeente
Overtredingsgegevens uit het vrije veld	1. Het meest waarschijnlijke bevoegd gezag 2. Politie	In alle relevante gevallen
(Ontwerp) Gedoogbeschikking	1. OM 2. Inspectie 3. Andere bevoegde gezagen	In alle relevante gevallen
Gebiedsgegevens	1. Andere bevoegde gezagen 2. Politie	In alle relevante gevallen
Projectgegevens	1. Andere bevoegde gezagen 2. Politie	In alle relevante gevallen

9. Beheer van informatie (dossiervorming)

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop vorm wordt gegeven aan het beheer van informatie door dossiervorming. Daartoe worden de stappen beschreven die uitgevoerd moeten worden bij het samenstellen van handhavingdossiers en wordt aangesloten bij wat in bijvoorbeeld de Archiefwet staat gesteld.

9.1 Doel

Doel van onderhavig protocol is het vastleggen van de wijze waarop informatie met betrekking tot handhaving beheerd moet worden. Conform de EU minimum criteria en de kwaliteitscriteria vindt dossiervorming plaats en worden rapportages schriftelijk vastgelegd en in een traceerbaar en gemakkelijk toegankelijk gegevensbestand opgeslagen. Bij de invulling van het protocol is rekening gehouden met hetgeen gesteld is in de Archiefwet en het Archiefbesluit. Een goed georganiseerd informatiebeheer is een voorwaarde voor monitoring en verantwoording.

9.2 Werkwijze

Van iedere controleobject wordt een (papieren) dossier, naast het geautomatiseerde gegevensbeheer, bijgehouden.

9.2.1 Dossiervorming

Elk contactmoment met een eigenaar/ gebruiker van een controleobject, evenals contacten over het controleobject worden verwerkt in het dossier. Dit betreft dus zowel telefonische informatie, informatie van controles, klachten en handavingsverzoeken als procedures en projecten. Deze informatie kan zowel vanuit de handhaving intern, de handhaving extern als van de vergunningverlener afkomstig zijn. Van belang is dat elke informatiestroom getoetst wordt en bekeken wordt of deze in het dossier opgenomen dient te worden. Vervolgens vindt ook daadwerkelijk dossiervorming plaats.

9.2.2 Opbouw van het dossier

Ieder dossier wordt chronologisch opgebouwd. Het dossier bestaat uit de volgende onderdelen:

****Actuele omgevingsvergunning:**

- geldende omgevingsvergunning en alle onderliggende stukken;
- evt. Wvo-vergunning;
- evt. Ontgrondingsvergunning;
- aanvraag omgevingsvergunning;
- tekening van de vergunningplichtige activiteiten en aanduiding daarvan op een perceel;
- andere documenten die rechtstreeks verband houden met de vergunning(en).

****Uitgevoerde controles:**

- voorbereiding, zoals constateringsbrief, interne e-mails, telefoonnotities, evt. inschrijving KvK, informatie van andere partners;
- uitvoering, zoals gebruikte checklist;
- rapportage, middels controleverslag;
- overige documenten die rechtstreeks verband houden met de controle;
- evt. hercontroles, zoals voorbereiding, uitvoering en rapportage documenten;
- evt. documenten van het bestuursrechtelijke traject;
- evt. documenten van het inningstraject.

Deze documenten worden opgeborgen in de volgorde van oud naar nieuw. Het controletraject, in de loop van de tijd, dient helder uit de documenten te volgen, dus van controle, via hercontrole naar bestuursrechtelijk optreden en dan pas weer de volgende controle.

****Specifieke thema-informatie**

Eventueel kan het dossier worden aangevuld met specifieke thema-informatie, zoals:

- overzicht klachten;
- overzicht handhavingsverzoeken;
- milieu-aspecten;
- veiligheid;
- jaarrapportages;
- ruimtelijke ordeningsstukken;
- WOB verzoeken;

Deze informatie kan ook deels voortkomen uit projecten die intern of met externe handhavingpartners uitgevoerd worden. Na afronding van een dergelijk project worden de documenten in de betreffende dossiers opgeborgen.

10. Dwangsombedragen en termijstellingen

Dit protocol geeft inzicht in de hoogte van de dwangsombedragen die opgelegd kunnen worden ingeval van bestuursrechtelijk optreden bij een overtreding op het gebied van Bouw/ RO/ APV. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de termijnen die gesteld worden voor het ongedaan maken van overtredingen. Hierbij wordt aangesloten bij wat gesteld is in afdeling 5.3.2 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarin wordt ondermeer gesteld dat het bedrag in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en de beoogde werking van de dwangsom dient te staan.

10.1 Doel

In dit protocol worden de standaardsancties voor veel voorkomende overtredingen opgesomd. Er bestaat daarbij een relatie met het protocol “Toepassen sanctiestrategie”, het protocol “Termijstellingen” en het protocol “Uitvoeren van een hercontrole”.

10.2 Werkwijze

In onderstaand schema zijn de bedragen opgenomen die toegepast kunnen worden bij het bepalen van de hoogte van een dwangsom. De hoogte van de dwangsom moet doelgericht op de ernst van de overtreding worden afgestemd (evenredigheid) en tot doel hebben de overtreding tegen te gaan of te voorkomen (effectiviteit). Het overzicht is niet uitputtend en in individuele gevallen kan afgeweken worden van de bedragen.

Bij de hoogte van de dwangsommen moet rekening worden gehouden met de aard en omvang van de overtreding, de mogelijke gevaarstelling, de impact op de omgeving en de vereiste investeringen. Het dwangsombedrag moet daarbij in verhouding staan met de kosten van uitvoering van het project en de investering die moet worden gedaan om de overtreding ongedaan te maken, één en ander gerelateerd aan het economische voordeel voor de eigenaar/ gebruiker bij overtreding van een bepaald voorschrift. Conform het gestelde in de sanctiestrategie kan in bepaalde situaties een bestuursrechtelijk traject tevens strafrechtelijk worden opgepakt.

Na het opleggen van een dwangsom dient, bijvoorbeeld wekelijks, een hercontrole te worden uitgevoerd, totdat de dwangsom is volgelopen. Omwille van efficiency wordt ervoor gekozen om de maximale dwangsom in hooguit 5 stappen te bereiken. Als de dwangsom niet effectief blijkt te zijn, kan een nieuwe dwangsombeschikking worden opgelegd met hogere dwangsombedragen of kan een last onder bestuursdwang worden opgelegd.

Aspect	Vergunning overtreding	Kwalificatie	Sanctie	Hoogte dwangsom	Begunstigings-termijn
BOUW & RO	Illegale bebouwing kwalificatie licht	Licht	Dwangsom	€2.500 p.w. max. 3 x	Min. 6 weken
	Illegale bebouwing kwalificatie matig	Matig	Dwangsom	€5.000 p.w. max. 3 x	Min. 6 weken
	Illegale bebouwing kwalificatie ernstig	Ernstig	Dwangsom/ Bestuursdwang	€10.000 p.w. max. 5 x	Min. 6 weken
	Bouwen in afwijking van de vergunning, kwalificatie licht	Licht	Dwangsom	€2.500 p.w. max. 3 x	Min. 6 weken
	Bouwen in afwijking van de vergunning, kwalificatie matig	Matig	Dwangsom	€5.000 p.w. max. 3 x	Min. 6 weken
	Bouwen in afwijking van de vergunning, kwalificatie ernstig	Ernstig	Dwangsom/ Bestuursdwang	€10.000 p.w. max. 5 x	Min. 6 weken
	Illegaal terras	Matig	Dwangsom	€100 p.d. per m ² overtreding max. 5 x	1 week

Aspect	Vergunning overtreding	Kwalificatie	Sanctie	Hoogte dwangsom	Begunstigings-termijn
	Illegale standplaats	Matig	Dwangsom	€100 p.d. per m ² per overtreding max. 5 x	1 week
	reclamebord	Licht	Dwangsom	€1000 p.w. per bord per overtreding max. 5 x	1 week
	Uitstalling bij winkel	Licht	Dwangsom	€100 p.d. per m ² per overtreding max. 5 x	1 week
	Gebruik gemeenteground	Licht	Dwangsom	€100 p.w. per m ² per overtreding max. 5 x	1 maand
ILLEGAAL GEBRUIK	Illegale bewoning (bij)gebouwen	Matig	Dwangsom	€25.000 ineens	Min. 26 weken
	Overig Illegaal gebruik	Matig	Dwangsom	€3.000 p.w. max. 5 x	Min. 6 weken
	Permanente bewoning recreatiewoningen	Matig	Dwangsom	€25.000 ineens	Min. 26 weken
Cumulatie	Cumulatie van meerdere overtredingen	Matig	Dwangsom	Reguliere dwangsom per overtreding	nvt
	Herhaling van overtreding	Ernstig	Dwangsom/ Bestuursdwang	Factor 2	nvt
Groene wetgeving	Na illegaal kappen niet herplanten	Matig	Dwangsom	€1.000 p.w. max. 5x	1 week

NB.

De genoemde bedragen en termijnen zijn indicatief; afhankelijk van de situatie kan het noodzakelijk zijn af te wijken. Denk hierbij aan situaties waarin de eigenaar/ gebruiker afhankelijk is van derden (leveranciers e.d.), de overtreding vaker is voorgekomen of overige bijzondere omstandigheden. Daar waar een dwangsom per week is opgenomen, geldt dat deze ook geheel is verbeurd bij het voortduren van de overtreding in een gedeelte van de week.

11. Afwijken van beleidsregels

In de sanctiestrategie staan diverse afspraken opgenomen gericht op het beëindigen van overtredingen en/of het bestraffen van overtreders. Deze afspraken zijn opgenomen in de protocollen “Uitvoeren van controles”, “Uitvoeren van hercontroles” en “Dwangsombedragen en Termijnstellingen”. Daarnaast kent de sanctiestrategie afspraken met betrekking tot optreden tegen overtredingen door de eigen organisatie (zie protocol met dezelfde tenaamstelling) en afspraken met betrekking tot het afwijken van beleidsregels. Deze laatste worden vastgelegd in onderhavig protocol.

11.1 Doel

Doel van dit protocol is het vastleggen van de wijze waarop conform de sanctiestrategie afgeweken wordt van beleidsregels, zoals die gesteld zijn op landelijk, regionaal of lokaal niveau.

11.2 Werkwijze

In sommige gevallen zal – in overleg tussen bestuur en OM – gekozen moeten worden voor soepeler of stringenter optreden dan normaal. Deze afwijking van beleidsregels zal echter transparant moeten plaatsvinden. Daarbij wordt uitgegaan van bestuurlijk vastgestelde beleidsregels in de sanctiestrategie. Indien het een afwijking van ambtelijk vastgestelde beleidsregels betreft, kan de te volgen procedure minder “zwaar” zijn en behoeft bestuur en OM niet geraadpleegd te worden. In het laatste geval kan volstaan worden met het afstemmen met leidinggevende en, bij frequent voorkomen van de afwijking, aanpassen van de beleidsregel.

11.2.1 Toetsen van afwijking van beleidsregels

Indien na hercontrole blijkt dat de sanctiestrategie toegepast dient te worden, kan in sommige gevallen afgeweken worden van wat in deze strategie is gesteld. Allereerst dient de toezichthouder in overleg met een jurist te toetsen of afwijking conform de sanctiestrategie toegestaan is door te toetsen aan het onderstaande:

Afwijking is toegestaan van:

- hoofdlijnen van reageren;
- herstel- of begunstigingstermijnen;
- hoogten van dwangsommen of schikkingsbedragen.

11.2.2 Overtreding van kernbepaling

In sommige gevallen kan bij overtreding een schriftelijke waarschuwing worden verzonden, zonder dat een bestuursrechtelijk of strafrechtelijk optreden wordt ingezet.

De toezichthouder toetst in overleg met een jurist in dat geval of voldaan wordt aan de onderstaande criteria:

- de overtreding is niet doelbewust begaan en;
- de overtreding betreft een kennelijk incident en;
- de overtreding is gering van omvang en;
- de overtreder is een goed nalevende eigenaar/ gebruiker en;
- de eigenaar/ gebruiker heeft onverwijld maatregelen genomen.

Indien voldaan wordt aan bovenstaande criteria is afwijking van het gestelde in de sanctiestrategie toegestaan.

11.2.3 Overige afwijkingen

Afwijkingen van hoofdlijnen van reageren, herstel- of begunstigingstermijnen of de hoogte van dwangsombedragen en schikkingsbedragen kan in sommige situaties gewenst zijn.

Bij de overwegingen ten aanzien van herstel- en begunstigingstermijnen speelt de, door de eigenaar/ gebruiker aangegeven, duur voor het treffen van maatregelen een grote rol. Bij het stellen van termijnen dient rekening gehouden te worden met hetgeen gesteld is in het protocol “Dwangsombedragen en Termijnstelling”. In sommige gevallen zal echter de termijn korter ofwel langer moeten zijn, bijvoorbeeld in verband met bestel- en levertermijnen van bepaalde voorzieningen. De toezichthouder toetst in overleg met een jurist of deze aangepaste termijn redelijk is, eventueel door zelf navraag te doen bij leveranciers. Dezelfde overwegingen gelden voor het bepalen van de hoogte van de dwangsom.

Eén en ander kan er toe leiden dat de wijze van reageren zal afwijken van hetgeen gesteld is in de diverse protocollen.

11.2.4 Verslaglegging

De toezichthouder/ jurist legt schriftelijk de overwegingen van stap 1, 2 en 3 vast. De keuze voor het afwijken van het gestelde in de sanctiestrategie wordt gemotiveerd in een rapportage in het dossier. De documenten worden opgeborgen in het dossier conform het protocol “Beheer van informatie (dossiervorming)”. De afwijking van de beleidsregel, inclusief afweging en motivatie worden tevens in het geautomatiseerde gegevensbestand opgenomen conform het protocol “Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)”.

12. Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)

12.1 Algemene gegevens

Een handavingslocatie staat in het bestand (Squit XO) opgenomen onder de adresgegevens, waarop veelal ook gezocht wordt. Onder algemene gegevens worden verstaan: NAW-gegevens en voor zover van toepassing naam bedrijf, soort bedrijf, dossiernummer en gegevens contactpersoon.

12.2 Wettelijke kaders/regelgeving

Per locatie wordt aangegeven welk bestemmingsplan van toepassing is en welke vergunningen zijn afgegeven. Tevens wordt beoordeeld wie bevoegd gezag in deze is, dus rijk, provincie of gemeente. Indien de gemeente niet het bevoegde gezag is, wordt bij de inrichting het juiste bevoegde gezag aangegeven. Wel blijft de inrichting in het bestand opgenomen.

Tenslotte dienen ook gedoogbeschikkingen onder dit onderdeel opgenomen te worden, waarbij eventueel aangegeven kan worden welke termijn is opgenomen in deze beschikking.

12.3 Controlegegevens

Van elke controle dienen de gegevens, zoals opgenomen in het schriftelijke controleverslag, opgenomen te worden in het geautomatiseerde bedrijvenbestand. Dit betreft gegevens ten aanzien van datum van de controle, naam controleur, constatering, vervolgafspraken, planning nieuwe (her)controle en eventuele afstemming met andere handhavingorganisaties zoals politie, waterschap en OM. Alle vervolgstappen en eventuele sancties (bestuursdwang, PV, etc) dienen vermeld te worden inclusief de data waarop één en ander geëffectueerd is dan wel de overtreding ongedaan is gemaakt.

Tenslotte worden foto's van de betreffende locatie gekoppeld worden aan het gegevensbestand.

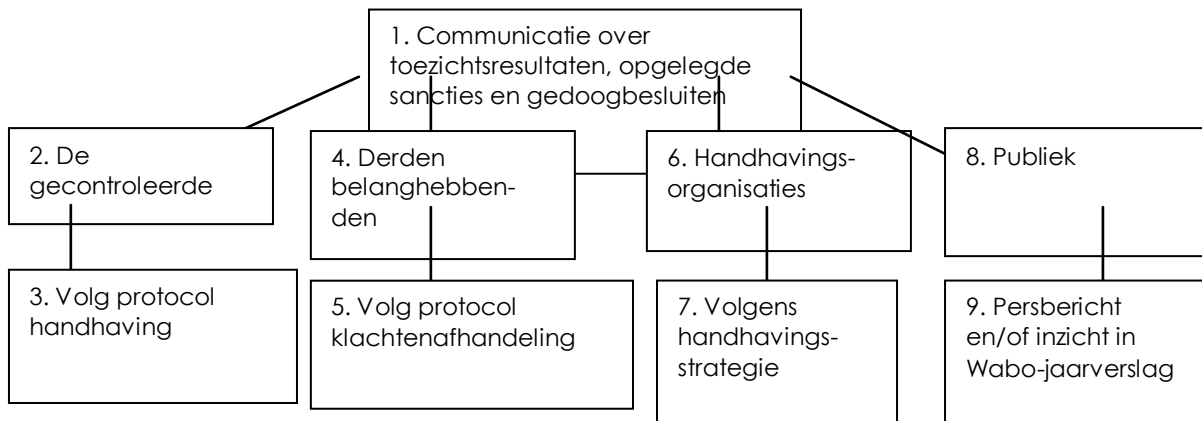
12.4 Periodieke overzichten

Door het consequent en consistent invoeren van alle bovengenoemde gegevens is het mogelijk om periodieke overzichten te generen over onder meer de uitvoering van het (Handavings)uitvoeringsprogramma, toezichtresultaten, naleefgedrag en sancties. Deze overzichten vormen de input voor managementrapportages en het jaarverslag.

13. Communicatie

13.1 Doel en reikwijdte

Dit communicatieprotocol beperkt zich tot de wijze waarop de organisatie over de toezichtsresultaten, de aangekondigde en opgelegde sancties en de gedoogbesluiten communiceert met de gecontroleerde, derden-belanghebbenden, andere handhavingsorganisaties en het publiek. Door een goede communicatie zal het naleefgedrag van bedrijven verbeteren.



Nr.	Activiteit	Toelichting/specificatie	Documentatie
1.	Communicatie over toezichtresultaten, opgelegde sancties en gedoogbesluiten		
2,3.	De gecontroleerde	Voor communicatie met de eigenaar/gebruiker van een handhavingslocatie dient het protocol handhaving te worden gevolgd	Protocol handhaving
4,5.	Derden-belanghebbenden	Derden-belanghebbenden (dit zijn over het algemeen mensen die een klacht/handhavingsverzoek hebben ingediend) worden middels het protocol klachtenafhandeling op de hoogte gebracht	Protocol klachtenafhandeling
6,7.	Andere handhavingorganisaties	Handhavingorganisaties kunnen middels het protocol handhaving op de hoogte worden gebracht en er vindt terugkoppeling plaats in het LHO, daarnaast worden algemene resultaten in het Wabo-jaarverslag beschreven, deze wordt verzonden aan: de inspectie, provincie en de politie	Protocol handhaving, Wabo-jaarverslag, provinciale handhavingsstrategie
8,9.	Publiek	Algemene handhavingsinformatie kan middels een persbericht, het Wabo-jaarverslag en/of een geanonimiseerde publieksversie bekend worden gemaakt	

14. Klachtenafhandeling

Dit protocol geeft inzicht in de wijze waarop de gemeente Neder-Betuwe een klacht, van interne of externe partij, afhandelt. Daartoe worden de stappen beschreven van het in behandeling nemen van een klacht tot en met de verslaglegging van de afhandeling van de klacht.

14.1 Doel

Doel van dit protocol is het vastleggen van de wijze waarop klachten, die via derden binnenkomen, afgehandeld worden. Daarbij valt te denken aan de registratie van de klacht, de behandeling van de klacht en de uiteindelijke verslaglegging.

14.2 Werkwijze

In de meeste gevallen zal een klacht van een burger telefonisch of schriftelijk binnenkomen bij een milieu medewerker en kan de klacht betrekking hebben op een (naastgelegen) bedrijf of op constatering in het vrije veld en die niet aan een inrichting toe te schrijven zijn.

14.2.1 Registratie van de klacht

De mondelinge, schriftelijke dan wel telefonische klacht (eventueel via het provinciale klachtennummer 026-3599999) wordt genoteerd op een apart klachtenformulier. Daarnaast vindt registratie plaats in een apart klachtenbestand en/of het geautomatiseerde gegevensbestand. De gegevens die daarbij van belang zijn, zijn de volgende:

- tijdstip waarop de klacht is ingediend;
- naam, adres en telefoonnummer van klager;
- mogelijk bedrijf of dader waarop de klacht betrekking heeft;
- locatie en tijdstip/moment waarop overlast plaats heeft (gehad) en duur van de overlast;
- type klacht (waar wordt over geklaagd).

14.2.2 Behandeling van de klacht

De behandelend ambtenaar neemt contact op met de klager. Dit gebeurt nog dezelfde dag dan wel de daaropvolgende werkdag. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht bezoekt de behandelende ambtenaar de locatie waarop de klacht betrekking heeft. Van een bezoek wordt een verslag gemaakt, conform het protocol "Verslaglegging" en vindt registratie van het bezoek in het geautomatiseerde bestand plaats conform het protocol "Beheer van informatie (geautomatiseerd gegevensbestand)".

Ook de constatering in het vrije veld, ingeval van een niet inrichtingsgebonden klacht worden in een verslag verwerkt conform het protocol "Rapportage bevindingen controle". Inrichtingsgebonden klachten worden doorgegeven aan de ODR. De klager wordt op de hoogte gebracht van het eventuele bezoek en de acties die zullen of zijn ondernomen naar aanleiding van de klacht.

Indien de klacht aanleiding geeft tot het aanschrijven van een eigenaar/ gebruiker op het ongedaan maken van een overtreding, volgen de stappen met betrekking tot verslaglegging en hercontrole uit het protocol "Uitvoeren van een controle" en het protocol "Uitvoeren van een hercontrole". De klager wordt in dat geval op de hoogte gebracht van het feit dat een aanschrijving van de eigenaar/ gebruiker zal plaatsvinden. Indien bij een klacht een dader bekend is, wordt contact gezocht met de politie en/of

een BOA, en de afhandeling overgedragen dan wel afgestemd met de betreffende instantie.

14.2.3 Afhandeling van de klacht

Indien een termijn is gesteld voor het ongedaan maken van een eventuele overtreding of het oplossen van de klacht, wordt een hercontrole uitgevoerd conform het protocol "Uitvoeren hercontrole". De resultaten hiervan worden aan de klager gemeld. De afspraken en resultaten van de behandeling van de klacht worden geregistreerd en gerapporteerd aan betrokken interne en externe partijen, zoals eventuele andere handhavingsorganisaties, OM, politie en klager.

14b. Bereikbaarheidsregeling buiten kantooruren

Gemeentelijke Regeling

Buiten de kantooruren en in de weekeinden is een medewerker bereikbaar voor acute meldingen:

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Telefoonnummer</i>
Meldpunt gemeente	Alarm	0488-449900

Het calamiteitenmeldpunt van de gemeente Neder-Betuwe is 24 uur per dag - beschikbaar voor alarm meldingen. Voortdurend is iemand van de dienst Grondgebied beschikbaar. Degene die dienst heeft zal dan de benodigde actie inzetten of de betreffende persoon bellen.

Regeling Omgevingsdienst Rivierenland

Als er zich een incident voordoet op het gebied van milieu dan kan gebruik gemaakt worden van het piketnummer van de ODR: 06-46849771