

Bijlage 6 – Werkwijze klachten, meldingen en verzoeken om handhaving

Klachten en meldingen

Er worden er veel klachten en meldingen bij de gemeente ingediend. Deze klachten en meldingen worden schriftelijk, telefonisch, via de meldingenkaart en, sinds kort ook, via social media ingediend. Deze klachten en meldingen zijn geen aanvraag in de zin van de [Awb](#) (Algemene wet bestuursrecht). Hierop hoeft dus niet binnen een bepaalde termijn een besluit genomen te worden.

Deze klachten en meldingen worden getoetst aan het beleid. Geeft dit aanleiding om de casus op te pakken, dan wordt de procedure opgestart door verder onderzoek te doen naar de klacht/melding. Hierbij trachten we de klacht/melding binnen een termijn van 8 weken af te handelen. Excessen worden met voorrang behandeld.

De uitkomst wordt teruggekoppeld aan de melder. Indien de melder het met de uitkomst niet eens is, dan kan deze alsnog een schriftelijk verzoek om handhaving indienen. Tegen dat besluit kan wel bezwaar gemaakt worden.

De uitkomst wordt ook teruggekoppeld aan de vermeende overtreder. Indien er daadwerkelijk sprake is van een overtreding, maar er wordt niet (direct) gehandhaafd, dan wordt dit schriftelijk aan de overtreder medegedeeld. De overtreder is dan zelf in de gelegenheid om de overtreding alsnog te beëindigen, omdat er op enig ander moment wel handhavend opgetreden kan worden.

Klachten/meldingen m.b.t. de openbare ruimte

Deze zullen vaak eerst worden opgepakt door de wijkbeheerders. Zij trachten de klacht/melding in eerste instantie op te lossen door afspraken te maken met de overtreder binnen welke termijn de overtreding is beëindigd. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt aan de overtreder. Na afloop van de termijn controleert de wijkbeheerder of de overtreding is beëindigd. Is dit niet het geval, dan wordt de casus overgedragen aan handhaving.

Verzoeken om handhaving

Een schriftelijk verzoek om handhaving is een aanvraag in de zin van de [Awb](#), waarop wij binnen acht weken een besluit moeten nemen. Dit is of een handhavingsbesluit (we gaan handhaven) of een afwijzingsbesluit (het verzoek om handhaving wordt afgewezen). Tegen dit besluit kan door zowel de verzoeker als de vermeende overtreder bezwaar en beroep worden ingediend.

Indien de casus niet direct opgepakt kan worden, bijvoorbeeld door prioritering/capaciteit, dan wordt aangegeven binnen welke (redelijke) termijn de casus wel wordt opgepakt,

Anonieme verzoeken om handhaving, klachten en meldingen

Het uitgangspunt is dat klachten, meldingen en verzoeken om handhaving die anoniem worden ingediend niet worden opgepakt. Zoals al is aangegeven wordt een verzoek om handhaving gelijkgesteld met een aanvraag in de zin van de [Awb](#). Een aanvraag kan niet anoniem worden ingediend. Het niet oppakken van anonieme verzoeken past bovendien in het transparant handhaven. De drempel voor het indienen van een verzoek wordt bovendien iets hoger. Op dit uitgangspunt kan een uitzondering worden gemaakt, wat per situatie beoordeeld dient te worden.