

***Het gebruik van gespreksvoering door gemeenten bij handhaving***

*‘Handhaving door gemeenten op het gebied van bouw- en woningtoezicht’*

***Toetsing van***SJ441

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Miriam Schuit – s1080021 Naam begeleidend docenten  
 Mw. Albeda, Mw. Kroft en Dhr. Van der Raad

Opdrachtgever BMC Onderzoek  
 Dhr. Slooijer

Inleverdatum  
 25 juni 2018

Herkansing

Klas SJD4A Collegejaar 2017-2018, blok 4

# Voorwoord

Het rapport ‘Het gebruik van gespreksvoering door gemeenten bij handhaving’ is geschreven als afstudeeropdracht van de opleiding Sociaal- Juridische Dienstverlening (SJD) aan de Hogeschool Leiden.

Via deze weg wil ik een aantal mensen bedanken bij de totstandkoming van dit rapport. Allereerst wil ik mijn opdrachtgever BMC bedanken voor de mogelijkheid om mijn afstudeeronderzoek voor hen uit te voeren. Het meedenken en aandragen van gemeenten door de heer Slooijer, de heer Smallenbroek en mevrouw Simons hebben gezorgd dat ik vooral in de beginfase verder kwam met mijn onderzoek.

Daarnaast bedank ik de respondenten van de gemeenten die allen enthousiast over hun werk vertelden en die hun tijd voor mij hebben vrijgemaakt.

Ook wil ik mijn begeleidend docenten bedanken voor de feedback en het beantwoorden van vragen als ik ergens tegenaan liep. En in het bijzonder de heer Van der Raad die mij het vertrouwen heeft gegeven om door te blijven gaan en mijn scriptie af te ronden.

Ten slotte bedank ik mijn ouders en anderen in mijn naaste omgeving voor de steun tijdens het schrijven van mijn scriptie.

Miriam Schuit

Leiderdorp, 20 juni 2018

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc517698538)

[Samenvatting 6](#_Toc517698539)

[1. Inleiding 8](#_Toc517698540)

[1.1 Aanleiding en achtergrond 8](#_Toc517698541)

[1.1.1 Bouw- en woningtoezicht 8](#_Toc517698542)

[1.1.2 Mediation als instrument 9](#_Toc517698543)

[1.1.3 Definitie gespreksvoering 10](#_Toc517698544)

[1.2 Doelstelling 10](#_Toc517698545)

[1.2.1 Kennisdoel 10](#_Toc517698546)

[1.2.2 Praktijkdoel 10](#_Toc517698547)

1.3 Hoofd- en doelvragen van het onderzoek……………………………………………………………………………….11

[1.4 Leeswijzer 11](#_Toc517698548)

[2. Methode 13](#_Toc517698549)

[2.1 Keuze en verantwoording van de onderzoeksmethode 13](#_Toc517698550)

[2.1.1 Keuze van gebruikte methode 13](#_Toc517698551)

[2.1.2 Methode deelvragen 14](#_Toc517698552)

[2.1.3 Verantwoording van gekozen gemeenten 14](#_Toc517698553)

[2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens 15](#_Toc517698554)

[2.2.1 Kwaliteit van de gegevens 15](#_Toc517698555)

[2.2.2 Analyse van de gegevens 16](#_Toc517698556)

[3. Kader 17](#_Toc517698557)

[3.1 Het proces van de aanvraag van vergunningen tot en met de handhaving 17](#_Toc517698558)

[3.1.1 Wel of niet vergunningsvrij bouwen 17](#_Toc517698559)

[3.1.2 De aanvraag van een vergunning 17](#_Toc517698560)

[3.1.3 De toetsing van de aanvraag van de ingediende vergunning 18](#_Toc517698561)

[3.1.4 Naleving en handhaving 18](#_Toc517698562)

[3.2 Tijd voor verandering in de procedures van het bestuursrecht 18](#_Toc517698563)

[3.3 Mediation als mogelijke oplossing in het bestuursrecht 20](#_Toc517698564)

[3.4 De vormen van gespreksvoering 21](#_Toc517698565)

[3.4.1 Het goede gesprek 22](#_Toc517698566)

[3.4.2 Mediation 22](#_Toc517698567)

[4. Resultaten deelvraag 1 24](#_Toc517698568)

[4.1 Fase 1: De gemeente constateert zelf een overtreding of krijgt een handhavingsverzoek binnen van een burger 24](#_Toc517698569)

[4.1.1 Fase 1: de gemeente constateert zelf een overtreding 25](#_Toc517698570)

[4.1.2 Fase 1: gespreksvoering bij constatering overtreding door gemeente zelf 26](#_Toc517698571)

[4.1.3 Fase 1: de gemeente krijgt een handhavingsverzoek of melding binnen van een burger 28](#_Toc517698572)

[4.1.4 Fase 1: gespreksvoering bij binnenkrijgen handhavingsverzoek of melding van burger 28](#_Toc517698573)

[4.2 Fase 2: Opties voor gemeenten om op te treden bij een overtreding 31](#_Toc517698574)

[4.2.1 Fase 2: legalisatie 3](#_Toc517698575)1

[4.2.2 Fase 2: gedogen 33](#_Toc517698576)

[4.2.3 Fase 2: handhaven met bestuursrechtelijke instrumenten 3](#_Toc517698577)4

[4.3 Fase 3: de zaak belandt bij de bezwarencommissie of rechter 3](#_Toc517698578)5

[4.3.1 Fase 3: de bezwarencommissie 3](#_Toc517698579)5

[4.3.2 De rechter en Raad van State 3](#_Toc517698580)7

[5. Resultaten deelvraag 2 3](#_Toc517698581)8

[5.1 Doel om gespreksvoering in te zetten bij de handhaving 3](#_Toc517698582)8

[5.2 Kansen voor gemeenten bij het inzetten van gespreksvoering 3](#_Toc517698583)9

[5.2.1 Handelen van burgers en gemeenten](#_Toc517698584) 39

[5.2.2 Verbeteren relatie burger en overheid 4](#_Toc517698585)1

[5.2.3 Oplossen werkelijke problemen van burgers 4](#_Toc517698586)1

[5.2.4 Voorkomen juridisch traject 4](#_Toc517698587)2

[5.3 Beperkingen voor gemeenten bij het inzetten van gespreksvoering 4](#_Toc517698588)3

[5.3.1 Handelen van burgers en gemeenten 4](#_Toc517698589)3

[5.3.2 Mediation wordt te laat ingezet 4](#_Toc517698590)3

[5.3.3 Tijd en kosten van mediation 4](#_Toc517698591)4

[6. Conclusie 4](#_Toc517698592)5

[7. Aanbevelingen 4](#_Toc517698593)7

[8. Kritische reflectie op het onderzoek 4](#_Toc517698594)8

[8.1 Wijzigingen in dit onderzoek 4](#_Toc517698595)8

[8.1.1 Term mediation veranderd naar gespreksvoering 4](#_Toc517698596)8

[8.1.2 Aanpassen van deelvragen 4](#_Toc517698597)8

[8.1.3 Landelijke handhavingsstrategie weggelaten](#_Toc517698598) 49

[8.2 Een kritische zelfreflectie 49](#_Toc517698599)

[9. Literatuurlijst en bronnenlijst 5](#_Toc517698600)0

[10. Bijlagen 5](#_Toc517698601)1

[Bijlage 1 – Interview BMC 5](#_Toc517698602)1

[Bijlage 2 – Overzicht gemeenten 5](#_Toc517698603)2

[Bijlage 3 - Respondenten 5](#_Toc517698604)3

[Bijlage 4 – Interviewvragen 5](#_Toc517698605)4

[Bijlage 5 – Interviews 5](#_Toc517698606)7

[Bijlage 6 – Onderzoeksvoorstel 20](#_Toc517698607)7

# Samenvatting

In 2012/2013 is door het onderzoeksbureau BMC in opdracht van de Vereniging van Gemeenten Mediation onderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken van mediation bij gemeenten. Uit dit onderzoek is gebleken dat gemeenten gebruik maken van mediation bij hun handhavingstaken. Opdrachtgever BMC wilde vervolgens een nieuw onderzoek om de gemeenten inzicht te geven in het gebruik van gespreksvoering bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht. De centrale vraag van het onderzoek is als volgt geformuleerd:  
***“Hoe draagt de toepassing van gespreksvoering door gemeenten bij aan het oplossen van handhavingszaken bij bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”***

Onder gespreksvoering wordt in dit onderzoek zowel ‘het goede gesprek’ als mediation en buurtbemiddeling verstaan. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Aan de hand van de onderzoeksmethode interviews is antwoord gegeven op de centrale vraag van het onderzoek dat heeft plaatsgevonden. Uit de interviews zijn geen opvallendheden naar voren gekomen tussen grote en kleine gemeenten en de verschillende functies van handhavingsmedewerkers binnen de gemeente. Hier is dan ook geen onderscheid in gemaakt.

Uit het onderzoek is gebleken dat gemeenten bij het proces van de aanvraag van een vergunning tot en met de handhaving op verschillende manieren gespreksvoering inzetten. Het inzetten van gespreksvoering bij de handhaving heeft meerdere doeleinden; het verbeteren van de relatie tussen overheid en burger, het voorkomen van het juridisch traject en tijd- en kostenbesparing. Uit de praktijk blijkt dat het handelen van de gemeenten en burger een grote rol spelen om de gespreksvoering succesvol te laten verlopen. Gemeenten brengen burgers op de hoogte van het handhavingstraject dat in gang wordt gezet en de burgers krijgen de ruimte om hun verhaal te doen. Ook komen de werkelijke problemen die spelen aan het licht. Dit zorgt ervoor dat burgers zich gehoord voelen en verbetert de relatie tussen burger en overheid. Punt van kritiek is dat gemeenten en burgers wel open moeten staan voor gespreksvoering. Als een van beide partijen dit niet doet, dan hebben gesprekken geen zin en wordt het juridisch traject alsnog in gang gezet.

De eerste aanbeveling is om een grootschalig vervolgonderzoek te doen om de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek te vergroten en te onderzoeken of variabelen als grote/kleine gemeenten en functies van respondenten invloed hebben op het toepassen van gespreksvoering bij handhavingszaken. Daarnaast blijkt dat cursussen een positieve bijdrage leveren aan de gespreksvoering door gemeenten. Medewerkers weten hierdoor hoe zij moeten handelen in verschillende situaties. Daarom wordt aanbevolen om dergelijke cursussen verplicht te stellen voor handhavingsmedewerkers bij gemeenten. Ten derde is het interessant om gemeenten ervaringen met elkaar te laten uitwisselen. Hierdoor kunnen gemeenten van elkaar leren op welke manier zij het beste gespreksvoering kunnen toepassen in de praktijk.

# 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 1.1. de aanleiding en achtergrond van dit onderzoek beschreven.  
Paragraaf 1.2 gaat in op de kennis- en praktijkdoelstelling. Vervolgens worden in paragraaf 1.3 de hoofdvraag en deelvragen benoemd. De laatste paragraaf is de leeswijzer van het rapport.

## 1.1 Aanleiding en achtergrond

Wanneer burgers en bedrijven zich niet aan de wet- en regelgeving houden, kunnen gemeenten handhavend optreden. Enerzijds kan de gemeente in gesprek gaan met de overtreder(s) en afspraken maken om tot oplossingen te komen. Anderzijds kan door de gemeente strenger opgetreden worden door een juridisch traject te starten. Maar welke manieren worden wanneer ingezet?

Nederland kent een hoop wet- en regelgeving. Op verschillende rechtsgebieden zijn afspraken gemaakt waar men zich aan dient te houden. Een van deze rechtsgebieden is het bestuursrecht. Het bestuursrecht betreft het recht over het handelen van het openbaar bestuur (bestuursorgaan) in relatie tot natuurlijke- en rechtspersonen. Tot het openbaar bestuur behoren onder andere ministeries, provincies en gemeenten.[[1]](#footnote-1) De belangrijkste wettelijke regeling van het bestuursrecht is de Algemene Wet Bestuursrecht (hierna: Awb).[[2]](#footnote-2)

### 1.1.1 Bouw- en woningtoezicht

De Awb geeft een kader voor rechtsmiddelen die gemeenten kunnen inzetten bij toezicht en handhaving. Dit onderzoek richt zich specifiek op de handhaving van bouw- en woningtoezicht. Onder handhaving wordt in dit onderzoek het volgende verstaan: ‘ervoor zorgen dat burgers en bedrijven zich aan de regels en voorschriften houden op het gebied van bouw- en woningtoezicht door controle en door het toepassen (of dreigen daarmee) van bestuursrechtelijke middelen’. De gemeente handhaaft de bouwregelgeving door toe te zien op de naleving van de voorschriften; vanaf de vergunningaanvraag tot de oplevering van het bouwwerk. Het beleid hiervoor legt de gemeente vast in een handhavingsplan.[[3]](#footnote-3)

Wanneer burgers of bedrijven zich niet aan deze regels en vergunningen houden, kunnen gemeenten bestuursrechtelijke instrumenten inzetten: de last onder bestuursdwang, de last onder dwangsom, bestuurlijke boete of het intrekken van een begunstigende beschikking. Hiermee worden de overtredingen opgeheven, de naleving wordt gevorderd of zelfs afgedwongen. De overtreder kan hier tegenin gaan middels bezwaar, beroep en hoger beroep. Dit zijn verschillende stappen in het juridisch traject. In dit onderzoek wordt het volgende onder het juridisch traject verstaan: ‘overtredingen waarbij de opgelegde bestuurlijke instrumenten worden geïnd of wanneer een zaak in bezwaar, beroep of hoger beroep terecht komt’.

### 1.1.2 Mediation als instrument

Naast het direct inzetten van de bestuursrechtelijke instrumenten kunnen gemeenten gebruik maken van alternatieve routes, namelijk het informele traject of bemiddeling. Men kan hierbij denken aan het telefonisch contact opnemen met burgers of bedrijven, om de tafel gaan zitten met elkaar of het inschakelen van een interne/externe mediator. Door het gebruik van deze werkwijze zijn er meer mogelijkheden om een conflict op te lossen en de onderlinge relaties goed te houden of te verbeteren. Bovendien zijn de werkelijke belangen van de partijen met mediation beter te achterhalen.[[4]](#footnote-4)

In het onderzoek ‘Stand van zaken mediation gemeenten 2005-2017’ van BMC in samenwerking met Hogeschool van Arnhem en Nijmegen wordt geconcludeerd dat er weinig cijfers bekend zijn over de inzet van mediation. Dit kan te maken hebben met het feit dat er geen eenduidige definitie wordt gehanteerd. In dit onderzoek wordt mediation als volgt gedefinieerd: *‘een vorm van conflictbemiddeling, waarbij een neutrale en onafhankelijke bemiddelingsdeskundige – de mediator – de gesprekken tussen partijen begeleidt met als doel voor ieder van hen het optimale resultaat te behalen’*.[[5]](#footnote-5)

#### 1.1.2.1 Mediation bij bouw- en woningtoezicht

In 2012/2013 is door het onderzoeksbureau BMC in opdracht van de Vereniging Gemeente Mediation onderzoek uitgevoerd naar de stand van mediation bij gemeenten. Uit dit onderzoek “*de stand van mediation anno 2012/2013; onderzoek bij gemeenten naar de stand van mediation*” is gebleken dat gemeenten gebruik maken van mediation en mediationvaardigheden bij hun handhavingstaken. Het is een instrument waarvan de respondenten van het onderzoek verwachten dat het gebruik daarvan zal toenemen[[6]](#footnote-6) door de doorverwijzingen van de rechtbank of Raad van State, maar ook door de inzet van de gemeenten zelf.[[7]](#footnote-7)

Opdrachtgever BMC heeft op allerlei terreinen onderzoek gedaan naar het gebruik van mediation. Het gebruik van mediation en mediationvaardigheden op het gebied van handhaving van bouw- en woningtoezicht is nog een onbekend terrein. De heer Bert Jan Smallenbroek van BMC geeft aan dat handhaving vaak leidt tot conflicten met burgers die met een handhavingsverzoek geconfronteerd worden. BMC is dan ook benieuwd in hoeverre mediation en mediationvaardigheden een goed hulpmiddel is om de conflicten op te lossen.[[8]](#footnote-8)

### 1.1.3 Definitie gespreksvoering

In dit onderzoek wordt niet alleen gekeken naar het gebruik van mediation door gemeenten. Er wordt breder gekeken; namelijk naar gespreksvoering door gemeenten in het algemeen. Meer specifiek betekent dit dat er wordt gekeken naar de manieren waarop gespreksvoering wordt ingezet om handhavingszaken op te lossen. In hoofdstuk 3 Kader wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende vormen van gespreksvoering.

## 1.2 Doelstelling

Dit onderzoek is opgedeeld is twee soorten doelen: een kennisdoel en een praktijkdoel. Bij het praktijkdoel is onderscheid gemaakt tussen de opdrachtgever BMC en de gemeenten.

### 1.2.1 Kennisdoel

BMC heeft in 2012/2013 onderzoek gedaan naar de bekendheid en toepassing van mediation en mediationvaardigheden van verschillende gemeenten. Hieruit blijkt dat de onbekendheid met het instrument mediation een belemmering vormt voor het gebruik ervan.[[9]](#footnote-9) De wijze van werken blijkt vaak ad hoc bepaald te worden. In het onderzoek van BMC hebben enkele gemeenten aangegeven dat er geen gestructureerde werkwijze wordt gehanteerd. Dit kan verklaard worden doordat medewerkers soms nog in opleiding zijn tot intern mediatior, er wisselende ervaringen zijn met het toepassen van mediationvaardigheden of dat gemeente de werkwijze met het gebruik van mediation nog moeten implementeren. [[10]](#footnote-10)

BMC heeft het idee dat de mogelijkheden van mediation onvoldoende benut worden. Volgens haar ligt de focus nog te veel op het juridische en formele traject. Met dit onderzoek krijgt BMC nieuwe kennis over mediation, zoals dit nu bij verschillende functies bij gemeenten wordt toegepast.[[11]](#footnote-11)

### 1.2.2 Praktijkdoel

1.2.2.1 Gemeenten  
Uit dit onderzoeksrapport komt naar voren hoe handhavers van de gemeenten (toezichthouders en juridisch adviseurs) in de toekomst gespreksvoering kunnen toepassen. Dit onderzoeksrapport is voor alle gemeenten die gespreksvoering als belangrijk instrument zien binnen hun organisatie of die meer gespreksvoering willen inzetten bij het uitvoeren van hun taken. Het advies bestaat uit aanbevelingen voor deze gemeenten voor het gebruik van gespreksvoering bij de handhaving op het gebied van bouw- en woningtoezicht.

1.2.2.2 BMCBMC wil het gebruik van gespreksvoering binnen gemeenten bevorderen. Daarvoor zal BMC de kennis uit dit onderzoek gebruiken. De aanbevelingen zullen met name gericht worden aan de gemeenten. Daarnaast zal BMC de resultaten uitwisselen op een congres gericht op gespreksvoering/ mediation.[[12]](#footnote-12) 1.3 Hoofd- en deelvragen van het onderzoekOm inzicht te krijgen in de gespreksvoering door gemeenten bij handhavingszaken met burgers en bedrijven, zal de volgende hoofdvraag worden gehanteerd:

*“Hoe draagt de toepassing van gespreksvoering door gemeenten bij aan het oplossen van handhavingszaken bij bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”*

De onderstaande deelvragen worden gebruikt om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden:

1. Op welke wijze passen gemeenten gespreksvoering toe bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?
2. Waar liggen kansen en beperkingen voor gemeenten wanneer zij gespreksvoering toepassen bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?

## 1.4 Leeswijzer

Het rapport is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk 1 vindt u de inleiding. Hier wordt ingegaan op de aanleiding en achtergrond van het onderzoek. Ook worden de doelstelling en vraagstelling van dit onderzoek beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de methoden die zijn toegepast bij het onderzoek, de kwaliteit en analyse van de gegevens. In hoofdstuk 3 wordt het kader beschreven. In het kader wordt ingegaan de wet- en regelgeving op het gebied van bouw- en woningtoezicht. Ook wordt beschreven waarom mediation (en gespreksvoering) een rol heeft gekregen in het bestuursrecht. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 en 5 de resultaten van het onderzoek beschreven. De twee deelvragen hebben ieder hun eigen hoofdstuk. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de praktijkervaringen van gemeenten en hoofdstuk 5 geeft aan waar de kansen en beperkingen liggen voor het gebruik van gespreksvoering door gemeenten. De conclusie en aanbevelingen zijn te vinden in hoofdstuk 6 en 7. Tot slot wordt in hoofdstuk 8 een kritische reflectie gegeven op het onderzoek. De literatuurlijst en bijlagen zijn achter in het rapport te vinden.

# 2. Methode

Dit Hoofdstuk beschrijf in paragraaf 2.1 de keuze en verantwoording van de gebruikte methode voor het uitvoeren van dit onderzoek. Paragraaf 2.2 gaat in op de kwaliteit en analyse van de gegevens die verzameld zijn binnen dit onderzoek.

## 2.1 Keuze en verantwoording van de onderzoeksmethode

In deze paragraaf wordt de keuze en verantwoording van de gebruikte onderzoeksmethode toegelicht. In subparagraaf 2.1.1. wordt ingegaan op de keuze van de gebruikte methode. Vervolgens wordt in subparagraaf 2.1.2 de methode per deelvraag toegelicht. Subparagraaf 2.1.3 gaat in op de verantwoording voor de gekozen gemeenten.

### 2.1.1 Keuze van gebruikte methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Hierbij is de onderzoeksmethode interviews gebruikt om deelvraag 1 en 2 te beantwoorden. De interviews zijn de leidraad van het onderzoek. Deze keuze is gemaakt, omdat met het houden van interviews inzicht gegeven wordt in de praktijkervaringen van de respondenten voor het gebruik van gespreksvoering bij handhavingszaken. Opdrachtgever BMC wil inzicht krijgen in de manier waarop gespreksvoering in de praktijk wordt toegepast, omdat zij denkt dat nog veel winst te behalen valt in alle fasen van het besluitvormingsproces.[[13]](#footnote-13)   
  
Literatuuronderzoek is gebruikt in hoofdstuk 3 ‘Kader’ om aan te geven waarom mediation (onderdeel van gespreksvoering) in het bestuursrecht is geïmplementeerd. In de resultaten wordt kort het doel van gespreksvoering genoemd dat uit het literatuuronderzoek is gehaald, maar de leidraad van de resultaten zijn de interviews. In hoofdstuk 8 ‘Een kritische reflectie op het onderzoek’ wordt ingegaan op de wijzigingen die in dit onderzoek zijn aangebracht ten opzichte van de vorige versie (en dus ook de keuze om geen gebruik te maken van literatuuronderzoek). In subparagraaf 2.1.3 wordt per deelvraag aangegeven waarom interviews zijn gebruikt.

### 2.1.2 Methode deelvragen

Zoals aangegeven zijn de interviews de leidraad van dit onderzoek. In deze subparagraaf wordt dieper ingegaan op de keuze van interviews voor het beantwoorden van de deelvragen

2.1.2.1 Deelvraag 1  
*“Op welke wijze passen gemeenten gespreksvoering toe bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”*  
Deze deelvraag gaat in op de praktijkervaringen van gemeenten voor het toepassen van gespreksvoering bij handhavingszaken. Daarbij wordt ook gekeken op welke wijze zij deze gespreksvoering toepassen. Er is gebruik gemaakt van semigestructureerd interviews. Deze keuze is gemaakt omdat de verschillende fasen in het handhavingsproces aan bod moesten komen. Door semigestructureerde interviews kon gericht gevraagd worden naar specifieke onderwerpen, maar was ook voldoende ruimte voor de respondent om zijn/haar verhaal te doen en met eigen inbreng te komen.[[14]](#footnote-14)

#### 2.1.2.2 Deelvraag 2

*“Waar liggen de kansen en beperkingen voor de gemeenten wanneer zij gespreksvoering toepassen bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”*

Deze deelvraag gaat in op de kansen en beperkingen voor het inzetten van gespreksvoering bij de handhaving. Ook hier is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. De respondenten is gevraagd naar de voor- en nadelen voor het gebruik van gespreksvoering. Daarnaast is ingegaan op de resultaten die daarbij behaald zijn. Respondenten hadden ook hier ruimte voor hun eigen inbreng.

### 2.1.3 Verantwoording van gekozen gemeenten

In totaal zijn 35 gemeenten benaderd deel te nemen aan dit onderzoek (zie bijlage 3). Hiervan hebben 11 gemeenten en één omgevingsdienst (waar meerdere gemeenten onder vallen) aangegeven dat zij bereid zijn om mee te werken aan het onderzoek. Het gaat om de volgende gemeenten: Woerden, Smallingerland, Gemert-Bakel, Rhenen, Veenendaal, Alkmaar, De Vallei (omgevingsdienst), Papendrecht, Zaanstad, Laarbeek, Zwijndrecht en Helmond.

Met opdrachtgever BMC is overlegd welke gemeenten benaderd zouden worden. Door de eerdere onderzoeken van BMC weet zij welke gemeenten bezig zijn met mediation in de praktijk. Daarnaast is gekozen om zowel grote gemeenten[[15]](#footnote-15) als kleine gemeenten[[16]](#footnote-16) te benaderen en te interviewen, omdat hier mogelijk op een andere manier met gespreksvoering wordt omgegaan.

In bijlage 3 is de lijst met respondenten opgenomen. Voor dit onderzoek zijn bij de gemeente handhavingsmedewerkers met verschillende functies geïnterviewd. De verschillende functies die respondenten hebben is als volgt: toezichthouders, juridisch adviseurs en beleidsmedewerkers. Hiervoor is gekozen omdat BMC verwacht dat veel winst te behalen valt in de verschillende fasen van het besluitvormingsproces (bij de handhaving).[[17]](#footnote-17) Door respondenten te interviewen die in verschillende fasen van het besluitvormingsproces werkzaam zijn, wordt uit de interviews duidelijk op welke manier gespreksvoering wordt ingezet in de verschillende fasen van het handhavingsproces.

## 2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

In deze paragraaf wordt de kwaliteit en analyse van de gegevens toegelicht. Subparagraaf 2.2.1 gaat in op de kwaliteit van de gegevens. In subparagraaf 2.2.2 komt de analyse van de gegevens aan bod.

### 2.2.1 Kwaliteit van de gegevens

InterviewsVooraf is een vragenlijst opgesteld die met de respondenten is doorgenomen. De interviews zijn opgenomen met audioapparatuur. Elf interviews vonden plaats bij de gemeenten op kantoor en één interview is telefonisch afgenomen. Het grotendeel van de interviews vond plaats in een afgesloten ruimte. Hierdoor was er geen afleiding voor de respondenten en de onderzoeker. Bij een aantal interviews was dit niet mogelijk. Na de interviews zijn de opnames direct op de computer gezet.

Nadat alle twaalf de interviews hadden plaatsgevonden, zijn de opnames uitgewerkt in Word. De respondenten worden ‘R’ genoemd en de interviewer ‘I’. Een aantal keer was het lastig om te horen wat de respondent vertelde, omdat we bij de betreffende interviews niet in een afgesloten ruimte konden zitten en zo nu en dan mensen langsliepen. Door andere mensen mee te laten luisteren bij de opnames waar ruis aanwezig was, konden ook deze interviews in zijn geheel worden uitgewerkt.

Het eerste interview is gehouden met de gemeente Woerden. Dit interview is niet meegenomen in het onderzoek. De respondent wilde niet dat het interview werd opgenomen met geluidsapparatuur, omdat het door deze persoon niet als prettig werd ervaren als de meningen die gegeven werden zwart op wit kwamen te staan. Omdat dit het eerste interview betrof en onderzoeker niet voorbereid was op het feit dat een respondent ‘nee’ kan zeggen op de vraag of het interview opgenomen mag worden, zijn geen goede aantekeningen gemaakt om mee te nemen in het onderzoek.

### 2.2.2 Analyse van de gegevens

Interviews  
Nadat de interviews zijn uitgetypt, zijn de interviews gecodeerd. Het coderen is gedaan aan de hand van de vragenlijst die met de respondenten is doorgenomen. De deelvragen zijn opgedeeld in verschillende paragrafen. Voor de verschillende paragrafen zijn Word-documenten opgesteld waar de verschillende codes in zijn ondergebracht. Op deze manier stond alle informatie over het onderwerp overzichtelijk bij elkaar. Deze informatie is vervolgens geanalyseerd en daar zijn resultaten uit naar voren gekomen. Op basis van de resultaten is een conclusie getrokken waarbij het literatuuronderzoek uit het kader ook is meegenomen.

Tijdens het analyseren van de interviews zijn geen opvallendheden naar voren gekomen tussen grote gemeenten en kleine gemeenten. Daarom is gekozen om in de resultaten geen onderscheid te maken tussen grote en kleine gemeenten. Zoals in subparagraaf 2.1.3 ‘Verantwoording van gekozen gemeenten’ is aangegeven, zijn respondenten met verschillende functies geïnterviewd. Hierdoor kon bij het analyseren en verwerken van de interviews de gespreksvoering in de verschillende fasen van het handhavingsproces worden meegenomen.

# 3. Kader

Dit hoofdstuk is ingedeeld in vier paragrafen. In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op de wetgeving omtrent bouw- en woningtoezicht waar handhavers mee te maken hebben. Dit is een logisch thema om op in te gaan omdat dit onderzoek gaat over gespreksvoering in de handhaving. In de tweede paragraaf wordt ingegaan op de komst van mediation in het bestuursrecht. Paragraaf 3.3 gaat in op mediation als mogelijke oplossing in het bestuursrecht. Tot slot worden in paragraaf 4.4 de verschillende vormen van gespreksvoering beschreven.

## 3.1 Het proces van de aanvraag van vergunningen tot en met de handhaving

Verschillende wetten spelen een rol bij bouw- en woningtoezicht. Hier hebben zowel burgers als de overheid mee te maken. Dit geldt voor burgers bijvoorbeeld bij de aanvraag van een vergunning en bij het bouwen. De overheid houdt zich aan de wettelijke kaders bij de toetsing van vergunningverlening en bij de handhaving voor de afgegeven vergunningen. Zij controleren of de voorschriften uit de vergunning worden nageleefd.

3.1.1 Wel of niet vergunningsvrij bouwen  
De Wet algemene bepalingen omgevingsrecht speelt een rol bij de aanvraag voor een vergunning op het gebied van onder andere bouwen, wonen en milieu.[[18]](#footnote-18) Als een burger of bedrijf wil gaan bouwen, moet vaak een omgevingsvergunning worden aangevraagd. Het hangt af van het bouwwerk of een vergunning wel of niet nodig is. In artikel 2.1 lid 1 onder a Wabo staat aangegeven dat het verboden is om een bouwwerk te bouwen zonder het hebben van een omgevingsvergunning. De gevallen waarbij een vergunningaanvraag niet nodig is, staan in het Besluit omgevingsrecht. In dit besluit worden de bepalingen uit de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht verder uitgewerkt. Een voorbeeld waarbij geen vergunning is vereist, is het plaatsen van een dakkapel. Dit betekent niet dat je zo een dakkapel kan plaatsen naar eigen wens, want er zitten wel voorwaarden aan verbonden. Zo moet de dakkapel voorzien zijn van een plat dak en mag de hoogte van de dakkapel niet hoger zijn dan 1,75m.[[19]](#footnote-19) Indien je toch van de voorwaarden wil afwijken, moet wel een vergunning worden aangevraagd.

3.1.2 De aanvraag van een vergunning  
Als de aanvraag van een vergunning noodzakelijk is, kan een aanvraag worden ingediend bij het Omgevingsloket online. In de Ministeriele regeling staan alle indieningsvereisten voor het aanvragen van een vergunning. De indieningsvereisten zijn bijvoorbeeld de gegevens die moeten worden aangeleverd bij de aanvraag en hoe de aanvraag moet worden gedaan.[[20]](#footnote-20) Een aantal gegevens die moeten worden aangeleverd zijn een omschrijving van het project en de locatie waar de bouwactiviteit zal gaan plaatsvinden.[[21]](#footnote-21)

3.1.3 De toetsing van de aanvraag van de ingediende vergunning  
Een bevoegd bestuursorgaan bekijkt de aanvraag en neemt hier een beslissing over. Het bestuursorgaan moet zich houden aan allerlei toetsingscriteria om te kijken of de indiener van de aanvraag recht heeft op de vergunning. Er wordt onder andere gekeken of de vergunning past binnen het bestemmingsplan[[22]](#footnote-22) en het bouwbesluit (artikel 2 en 120 van de Woningwet).[[23]](#footnote-23) Als aan de toetsingscriteria is voldaan, zal de vergunning worden verleend.

### 3.1.4 Naleving en handhaving

Als de vergunning eenmaal is afgegeven, kan men beginnen met de bouw. De gemeente ziet er op toe dat er wordt gebouwd conform de afgegeven vergunning. Het komt voor dat men zich niet houdt aan de afgegeven vergunning, of dat zelfs gebouwd wordt zonder een vergunning te hebben aangevraagd. Hier kan de gemeente zelf achterkomen door bijvoorbeeld een toezichthouder die de vergunning controleert. Ook komt het voor dat een handhavingsverzoek wordt ingediend door een burger en dat dan bij controle door de gemeente blijkt dat men zich niet aan de vergunning houdt. In al deze gevallen gaat de gemeente kijken hoe zij handhavend gaat optreden. In hoofdstuk 4 worden praktijkervaringen gegeven van het handhavend optreden door de gemeenten.

## 3.2 Tijd voor verandering in de procedures van het bestuursrecht

Een groot deel van de conflicten tussen burger en overheid wordt veroorzaakt door een verstoorde of onvoldoende communicatie. In deze paragraaf worden de knelpunten van de dienstverlening van de overheid beschreven. Hierdoor wordt duidelijk waarom verandering in de procedures van het bestuursrecht gewenst is. Aangezien de aanpak van de knelpunten uiteindelijk heeft geleid tot het inzetten van mediation, is het relevant voor dit onderzoek om hier dieper op in te gaan. Zo wordt duidelijk waarom mediation in het handhavingsproces haar plaats heeft gevonden.

Meningsverschillen tussen de overheid en burgers of bedrijven komen voor. Het is alleen de vraag hoe daar op een goede manier mee kan worden omgegaan, zodat de overheid, burgers en bedrijven tevreden zijn. Vroeger was er voor burgers en bedrijven bij een conflict alleen de mogelijkheid om een bezwaar- of beroepsprocedure te starten. In 2007 is een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening (in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en overheidsdienstverlening) waaruit is gebleken dat het juridisch proces door de burgers als één van de knelpunten wordt ervaren in de dienstverlening van de overheid.[[24]](#footnote-24) Uit de resultaten van het onderzoek bleek dat het juridisch proces verschillende effecten heeft op de verhouding tussen burger en overheid. Hieronder staan de effecten, en dus de knelpunten, weergegeven met een korte toelichting erbij.

* Afstandelijk, sterk juridische en procedurele inkleuring van de verhouding burger-overheid;  
  Voorheen was voor burgers alleen de mogelijkheid om via bezwaar, beroep of hoger beroep problemen en/of conflicten kenbaar te maken bij de overheid. Dit zorgt echter voor een afstandelijke houding tussen burger en overheid. Door de overheid wordt puur de procedure gevolgd, zonder te kijken naar kunnen we het op een andere manier oplossen. Door de focus te leggen op de juridisch procedure en niet verder te kijken dan dat, komen vaak niet de echte problemen aan bod. Hiervoor is het belangrijk om te luisteren naar de burgers en vragen te stellen om de problemen te achterhalen.[[25]](#footnote-25)
* Afname van vertrouwen in de overheid bij burgers;  
  Doordat de echte problemen niet boven tafel komen door het juridisch proces, kunnen deze problemen ook niet worden opgelost. Dit zorgt ervoor dat de burgers geen vertrouwen hebben in de overheid, omdat zij een probleem willen oplossen maar hetgeen waar het om gaat niet wordt gezien.[[26]](#footnote-26)
* (Onnodige) belasting van de rechtelijke macht;  
  Als alle zaken via het juridisch proces moeten worden opgelost, zorgt dat voor een hoge belasting van de rechtelijke macht. Dit kan voorkomen worden door eerst te achterhalen wat de werkelijke problemen zijn, en deze wellicht op te lossen door met elkaar in gesprek te gaan en er zo in een eerder stadium samen uit te komen;
* Ergernis, tijdsverlies en hoge kosten bij juridische procedures.[[27]](#footnote-27)  
  Juridische procedures zorgen voor ergernis. Er gaat veel tijd in zitten om een juridische procedure te doorlopen. Dit heeft te maken met het feit dat er weken overheen gaan voordat een zaak wordt behandeld en uitspraken worden gedaan. Na de uitspraak heeft men de mogelijkheid om in bezwaar, beroep of hoger beroep te gaan. Deze hele procedure brengt hoge kosten met zich mee voor zowel burgers als de overheid.

Uit het onderzoek ‘Derde evaluatie van de Algemene wet bestuursrecht’ komen eveneens knelpunten naar voren die door burgers worden ervaren bij het contact met de overheid. Ook hier blijkt dat onnodige juridisering van conflicten als knelpunt wordt gezien. Daarnaast worden het niet tijdig nemen van beslissingen en het niet luisteren naar de burgers als knelpunten genoemd.[[28]](#footnote-28) Het niet luisteren naar burgers heeft te maken met communicatie, het in gesprek gaan met elkaar.

In de jaarverslagen 2005, 2006 en 2007 van de Nationale Ombudsman komt naar voren dat communicatie belangrijk is voor een goede relatie tussen burger en overheid. Onvoldoende of verstoorde communicatie de oorzaak is van een groot deel van conflicten tussen burger en overheid. Een voorbeeld van een verstoorde communicatie is het ontbreken van een heldere uitleg of motivering van de genomen (negatieve) beslissing op een ingediende aanvraag. Burgers voelen zich niet gehoord, niet serieus genomen of niet met respect behandeld. Wanneer de communicatie goed is, zal het vertrouwen in de overheid toenemen.[[29]](#footnote-29)

Bovengenoemde knelpunten en resultaten uit de onderzoeken zijn voor de overheid aanleiding geweest om te kijken op welke manier procedures in het bestuursrecht veranderd konden worden. De verandering in het bestuursrecht is nodig om de dienstverlening van de overheid te verbeteren en te zorgen dat beter naar de burgers geluisterd wordt. Dit met het doel de communicatie te verbeteren en zo de klachten van de burgers te laten afnemen.

## 3.3 Mediation als mogelijke oplossing in het bestuursrecht

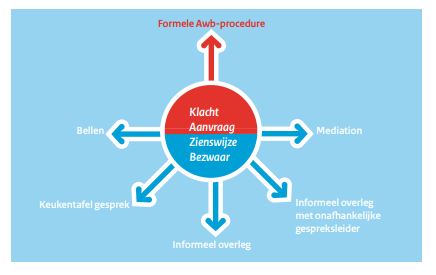
In het project Prettig Contact met de Overheid (PCMO) is een methode ontwikkelt om de knelpunten tussen burger en overheid aan te pakken. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) verwacht dat het vertrouwen in de overheid en de tevredenheid onder burgers zal toenemen, wanneer de communicatie tussen beide partijen verbetert.[[30]](#footnote-30)   
  
Een van de verandering die de overheid – het Ministerie van BZK – daarvoor heeft opgepakt is het gebruik van mediation bij conflictsituaties tussen burger en overheid.

Met het instrument mediation ontstaat er een aanpak van de overheid die niet alleen reageert op klachten, maar ook een proactieve en oplossingsgerichte wijze van werken heeft. Proactief wil zeggen dat in elke fase van de procedure contact wordt opgenomen met de betrokken burgers. Dit kan in de primaire fase, bij de aanvraag of zienswijze, maar ook als de zaak bij de bezwarencommissie ligt of wanneer hoger beroep is ingesteld. De intentie van de overheid is om veel meer oplossingsgericht te gaan werken. Zij stelt zich open voor de argumenten van de burger en gaat samen met de betrokken burgers kijken naar de kern van het probleem en de mogelijke oplossingen. Hierbij wordt rekening gehouden met de belangen van burgers en overheid.[[31]](#footnote-31)

Door deze proactieve en oplossingsgerichte aanpak zal er meer wederzijds begrip ontstaan en zal de relatie tussen burgers en overheid verbeterd worden. [[32]](#footnote-32) Hierdoor zal de stap naar het juridisch traject vaker voorkomen kunnen worden. Als men met elkaar in gesprek gaat en de burger zijn/haar verhaal mag doen, zal dat ervoor zorgen dat de burger zich gehoord voelt door de overheid en zich serieus voelt genomen. Ook kan de overheid tijdens een gesprek haar verhaal doen, waardoor zij duidelijk kan motiveren en informatie kan geven over bijvoorbeeld de afwijzing van een vergunningsaanvraag. Daarnaast kunnen tijdens een gesprek tussen burgers belangen boven tafel komen die opgelost kunnen worden zonder tussenkomst van een rechter. Het voorkomen van een juridische procedure scheelt daarnaast tijd en kosten voor zowel de burger als de overheid.[[33]](#footnote-33)

## 3.4 De vormen van gespreksvoering

In de inleiding is aangegeven dat in dit onderzoek gekeken wordt naar gespreksvoering binnen gemeenten bij de handhaving op het gebied van bouw- en woningtoezicht. In figuur 1 is het conflicthanteringspalet weergegeven.[[34]](#footnote-34) Het conflicthanteringspalet geeft de soorten informele interventies weer, die ingezet kunnen worden bij conflicten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bellen, het keukentafelgesprek, informeel overleg (met of zonder onafhankelijke gespreksleider) en mediation.



Figuur 1: Conflicthanteringspalet

In dit onderzoek is ook een dergelijk onderscheid gemaakt. Hier is gekozen voor ‘het goede gesprek’ en ‘mediation’. In onderstaande subparagrafen worden deze twee vormen van gespreksvoering toegelicht.

### 3.4.1 Het goede gesprek

Wanneer gemeenten in gesprek gaan met burgers of bedrijven bij het niet naleven van de vergunning of het bouwen zonder vergunning vindt gespreksvoering plaats. De informele interventies ‘bellen, het keukentafelgesprek en het informeel overleg’ vallen in dit onderzoek onder ‘het goede gesprek’. Het goede overleg kan telefonisch, op kantoor of op locatie (bij iemand thuis of bij het bedrijf) plaatsvinden.

### 3.4.2 Mediation

De tweede mogelijkheid van gespreksvoering is mediation, waarbij de betrokken partijen met elkaar in gesprek gaan met een mediator die de voorzittersrol op zich neemt. De partijen vertellen hun verhaal aan elkaar en brengen hun standpunten naar voren. Hierdoor wordt inzichtelijk waar de knelpunten zitten en wat de werkelijke problemen zijn die spelen. De partijen gaan samen zoeken naar oplossingen voor deze problemen. De mediator komt zelf niet met oplossingen, maar is aanwezig om mee te denken met partijen en te zorgen dat het gesprek in goede banen wordt geleid.

Een specifieke vorm van mediation is buurtbemiddeling. Bij buurtbemiddeling worden problemen bij burenruzies aangepakt. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een handhavingsverzoek dat is ingediend door buur A over buur B, waarbij het ingediende verzoek niet het ‘echte’ probleem is, maar waar veel meer achterliggende problemen zijn.

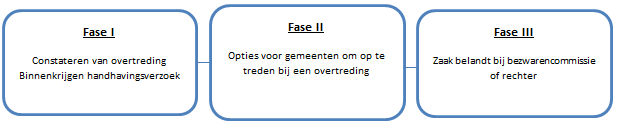
Niet alle conflicten worden met het goede gesprek en mediation opgelost. Er zullen altijd zaken zijn die in het juridisch traject terecht komen. Ook in het juridisch traject kan gespreksvoering worden ingezet. In hoofdstuk 4 ‘Resultaten deelvraag 1’ komen de praktijkervaringen van gemeenten naar voren voor het gebruik van gespreksvoering bij de handhaving op het gebied van bouw- en woningtoezicht.

# 4. Resultaten deelvraag 1

In dit hoofdstuk wordt de eerste deelvraag uitgewerkt. De eerste deelvraag luidt:

*“Op welke wijze passen gemeenten gespreksvoering toe bij de handhaving op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”*

De deelvraag is uitgewerkt aan de hand van drie fasen van het handhavingstraject. Deze drie fasen worden hieronder schematisch weergegeven (figuur 2).



Figuur 2

In paragraaf 4.1. komt fase 1 aan bod. Fase 1 is de constatering van een overtreding door de gemeenten zelf of het binnenkrijgen van een handhavingsverzoek van een burger. Fase 2 wordt beschreven in paragraaf 4.2. In fase 2 komen de opties voor gemeenten om op te treden bij een overtreding aan bod. Fase 3 beschrijft de gespreksvoering wanneer een zaak bij de bezwarencommissie of rechter belandt. De fasen volgen elkaar niet vanzelfsprekend op. Het ligt er aan hoe een overtreding of klacht binnen een fase wordt afgehandeld en wat de mogelijkheden zijn.

## 4.1 Fase 1: De gemeente constateert zelf een overtreding of krijgt een handhavingsverzoek binnen van een burger

De gemeenten worden op grofweg twee manieren bekend met overtredingen op het gebied van bouw- en woningtoezicht. Enerzijds kunnen zij zelf constateren dat een overtreding plaatsvindt en anderzijds kunnen zij op de hoogte worden gebracht door iemand van buiten de gemeente, bijvoorbeeld door een burger die een handhavingsverzoek indient. Deze paragraaf is opgedeeld in 4 subparagrafen. In subparagraaf 4.1.1. wordt beschreven hoe de gemeente zelf overtredingen constateert. De daaropvolgende subparagraaf, 4.1.2, beschrijft hoe de gemeenten gespreksvoering inzet bij de constatering. Subparagraaf 4.1.3 gaat in op het binnenkrijgen van een handhavingsverzoek of melding van een burger. De paragraaf wordt afgesloten met subparagraaf 4.1.4 gespreksvoering bij het binnenkrijgen van een handhavingsverzoek. Hiermee wordt fase 1 van het handhavingstraject doorlopen.

### 4.1.1 Fase 1: de gemeente constateert zelf een overtreding

In het eerste geval doet de gemeente zelf de constatering dat men zich niet aan de afgegeven vergunning houdt of zelfs bouwt zonder vergunning. De gemeente heeft toezichthouders en bouwinspecteurs rondlopen in de wijk. Zij controleren de afgegeven vergunningen. Dat wil zeggen dat zij ter plaatse gaan kijken of conform de afgegeven vergunning wordt gebouwd. Het komt voor dat de toezichthouder dan constateert dat een burger of bedrijf zich niet aan de afgegeven vergunning houdt. Het bouwwerk dat gebouwd wordt is bijvoorbeeld een stuk groter dan zou mogen. Dit is een reden voor de gemeente om in actie te komen. Een andere mogelijkheid is dat de toezichthouder in de wijk rondloopt en een bouwwerk constateert waarvoor geen vergunning is aangevraagd of waarvoor de vergunning is afgewezen. Ook in die gevallen komt de gemeente in actie. Uit de interviews komt naar voren dat gemeenten over het algemeen niet proactief handhaven. Zij gaan dus niet ‘op zoek’ naar overtredingen. De gemeente Zwijndrecht geeft aan dat zij niet proactief handhaven, omdat zij daarvoor niet voldoende capaciteiten hebben. Respondent 11 van de gemeente Zwijndrecht zegt hierover het volgende:

*“En wij zijn vooral heel reactief. Dat je meer naar buiten gaat, meer constateert en meer buiten, die capaciteit hebben wij niet.”* RES 11[[35]](#footnote-35)

De meerderheid van de gemeenten bevestigt dat zij niet voldoende capaciteit hebben om proactief te handhaven. De gemeente Zaanstad doet soms wel kleinschalig in projectvorm aan reactief handhaven:

*“Qua capaciteit zijn wij niet zo groot dat we pro actief kunnen handhaven. We doen het heel soms in projectvorm, maar dan is het kleinschalig. Maar meestal is het gewoon reactief.”* RES 9a*[[36]](#footnote-36)*

Ook de gemeente Helmond bekijkt soms gebieden echt gebiedsgericht, dan kijken ze naar een hele straat hoe de situatie nu is ten opzichte van de vorige opname.[[37]](#footnote-37)

De gemeente Gemert-Bakel geeft aan dat in hun handhavingsuitvoeringsprogramma expliciet staat vermeld dat niet alles gezien moet worden.[[38]](#footnote-38) Dit heeft te maken met de prioriteitenlijst die in elk handhavingsbeleid is opgenomen. In paragraaf 4.2 wordt hier dieper op ingegaan.

### 4.1.2 Fase 1: gespreksvoering bij constatering overtreding door gemeente zelf

Gespreksvoering heeft alles te maken met communicatie. Het komt dagelijks voor dat gemeenten contact hebben met burgers/bedrijven om te zoeken naar oplossingen voor overtredingen.

*“Dat heeft niet een aparte naam, dat is gewoon onderdeel van ons werk. Dat is gewoon op een normale manier met elkaar communiceren”*, geeft respondent 2 van de gemeente Smallingerland aan.[[39]](#footnote-39)

Uit de interviews komt naar voren dat gemeenten problemen zoveel mogelijk in het voortraject willen oplossen. In onderstaande subparagrafen komt gespreksvoering aan bod bij het constateren van een overtreding. Hierin is ook gespreksvoering bij het indienen van de aanvraag van een vergunning meegenomen, omdat het indienen van een aanvraag een onderdeel is van het handhavingsproces (zie paragraaf 3.1).

4.1.2.1 Gespreksvoering bij het indienen van de aanvraag van een vergunning  
Gespreksvoering tussen de gemeenten en overtreder komt al voor wanneer zij toetsen of de aanvraag van een vergunning mag worden afgegeven. Zoals in het kader beschreven, toetst een bestuursorgaan aan de hand van criteria of de aangevraagde vergunning kan en mag worden verleend. In dit voortraject – de vergunningaanvraag – wordt gespreksvoering toegepast, omdat hier knelpunten mee kunnen worden weggenomen.

Gemeente Alkmaar geeft bijvoorbeeld aan dat bij grote bouwplannen de aannemer verplicht is om een informatiebijeenkomst te houden, voordat de vergunningaanvraag wordt ingediend. Dit is geen wettelijke verplichting, maar het College van Alkmaar heeft de informatiebijeenkomst als voorwaarde gesteld. Door de buurt vooraf op de hoogte te brengen van de plannen die er zijn, kan al veel weerstand worden opgevangen. Dit voorkomt conflictsituaties tijdens het bouwproces en wordt gezien als bemiddeling vooraf, dus het goede gesprek.[[40]](#footnote-40)

Niet elke aanvraag van een vergunning wordt verleend. Als de beoordeling van een vergunning uiteindelijk gaat leiden tot een afwijzing van de vergunning, wordt door de gemeente Zaanstad bijvoorbeeld al contact opgenomen met de aanvrager.[[41]](#footnote-41) Ook de Omgevingsdienst De Vallei geeft aan dat soms voor de vooraankondiging van het besluit telefonisch contact wordt opgenomen met de overtreder. Tijdens dit ‘goede gesprek’ wordt uitleg gegeven over de zaak. Respondent 7 van de Omgevingsdienst zegt het volgende: *“Je hebt dan bereikt dat je goed contact hebt zoveel mogelijk met die mensen.” [[42]](#footnote-42)* Het goede gesprek zorgt ervoor dat de overtreder op de hoogte is van wat er gaat gebeuren. Op deze manier proberen gemeenten en de omgevingsdienst weerstand op te vangen.

4.1.2.2 Gespreksvoering bij bouwen met vergunning   
De toezichthouder controleert de vergunningen die zijn afgegeven. Gespreksvoering vindt al plaats bij de start van het bouwproces. De aannemer dient de gemeente op de hoogte te brengen wanneer de start van de werkzaamheden gaat plaatsvinden. De gemeente en aannemer hebben op meerdere momenten in het bouwproces contact met elkaar. Er vinden namelijk meerdere controlemomenten plaats door de gemeenten om te kijken of de voorwaarden uit de vergunning worden nageleefd. De controlemomenten gebeuren bij verschillende fasen in het bouwproces; bijvoorbeeld bij het storten van de fundering en het slaan van de eerste paal. Dit wordt door een meerderheid van de gemeenten bevestigd. Hoe groter het bouwwerk dat gebouwd wordt, hoe meer contactmomenten er zijn. Zo zal bij de bouw van een woning vaker gecontroleerd worden dan wanneer een dakkapel wordt geplaatst. Gemeente Zaanstad geeft aan dat als de aannemer het vertrouwen wekt en de zaken op orde heeft, de toezichthouder minder vaak langsgaat om te controleren. Zie het citaat hieronder:

*“Als een aannemer gewoon veel vertrouwen wekt en zijn taakjes op orde heeft in het begin, ga je er minder vaak heen daarna.”* RES 9b[[43]](#footnote-43)

4.1.2.3 Gespreksvoering bij bouwen zonder vergunningDe meeste problemen ontstaan wanneer er wordt gebouwd zonder dat mensen een vergunning hebben. De gemeente gaat dan in gesprek met de overtreder. Het hangt af van het soort overtreding op welke manier wordt gehandhaafd. De gemeente maakt de afweging of zij de overtreding wel of niet oppakt. Wanneer de toezichthouder een constatering doet, zal hij/zij in gesprek gaan met de overtreder. Uit de interviews blijkt dat de toezichthouders in eerste instantie proberen om de overtreding met het goede gesprek te beëindigen. Er wordt gekeken of de overtreding gelegaliseerd of gedoogd kan worden. Op deze manieren probeert de gemeente te voorkomen dat dwangmiddelen moeten worden toegepast en de zaak in het juridisch traject terecht komt. Het citaat hieronder geeft dit weer.

*“De toezichthouders willen we dat die eigenlijk zoveel mogelijk in eerste instantie de overtreding oplossen.”* RES 4[[44]](#footnote-44)

Het goede gesprek kan plaatsvinden door als toezichthouder direct aan te bellen en de overtreder aan te geven dat hij/zij een overtreding begaat. Hierbij wordt de overtreder uitgelegd hoe het werkt met vergunningen en wordt verteld hoe het verdere proces in zijn werk gaat. Bij deze gesprekken kunnen afspraken gemaakt worden over termijnen om de overtreding te beëindigen. De toezichthouder voert dan (een aantal) hercontroles uit. Als de overtreding dan is beëindigd, is het conflict/probleem opgelost. Wanneer dit niet het geval is, dan gaat de gemeente aanschrijven en kan het conflict uiteindelijk eindigen met een dwangsom. Hier wordt dieper op ingegaan in paragraaf 4.2.

### 4.1.3 Fase 1: de gemeente krijgt een handhavingsverzoek of melding binnen van een burger

In het tweede geval krijgt de gemeente een melding of handhavingsverzoek binnen van een burger. Een melding kan anoniem gedaan worden en hoeft niet door de gemeente te worden opgepakt. Wanneer een melding anoniem gedaan wordt, kan de gemeente geen gesprek aangaan met de melder om bijvoorbeeld de persoonlijke belangen te achterhalen. Op een anonieme melding wordt daarom minder streng ingezet dan op een handhavingsverzoek. Juristen pakken handhavingsverzoeken op, die bij de gemeente binnenkomen. Ook handhavingsverzoeken met een lage prioriteit moeten door de gemeenten worden opgepakt. Gemeenten hebben namelijk beginselplicht tot handhaving. Zij is dan ook verplicht om een beslissing te nemen over het ingediende handhavingsverzoek. Dit moet zij binnen 8 weken kenbaar maken aan de indiener van het verzoek.[[45]](#footnote-45)

De gemeenten Rhenen, Veenendaal en Zwijndrecht geven aan dat zij werken met een zogenaamd piepsysteem (ook wel kliksysteem). Een handhavingsverzoek wordt opgepakt als deze bij de gemeente binnenkomt. Uit de interviews komt naar voren dat alle gemeenten per geval bekijken op welke manier en óf zij handhavend gaan optreden.

### 4.1.4 Fase 1: gespreksvoering bij binnenkrijgen handhavingsverzoek of melding van burger

Gespreksvoering wordt ook ingezet bij handhavingsverzoeken. Wanneer de gemeente een handhavingsverzoek binnenkrijgt, wordt deze door de juristen opgepakt. Toezichthouders kunnen de wijk in worden gestuurd om foto’s te maken van de situatie waarvoor het handhavingsverzoek is ingediend. Deze foto’s en verdere gegevens brengen zij mee naar kantoor en koppelen zij terug aan de juristen. De juristen sturen een brief naar de persoon die de mogelijke overtreding heeft begaan. Hierin staat dat een verzoek tot handhaving is ingediend en een onderzoek wordt gestart naar de mogelijke overtreding. Respondent 11 van de gemeente Zwijndrecht geeft aan dat burgers naar aanleiding van die brief vaak al contact opnemen met de gemeente. Burgers willen toch graag weten wat er aan de hand is. Er wordt een gesprek ingepland tussen de gemeente en de overtreder. In het goede gesprek informeert de gemeente wat de stappen zijn die ondernomen moeten worden, bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning of het bouwwerk verwijderen. Op deze manier weten de burgers waar zij aan toe zijn.

Bij ingediende handhavingsverzoeken speelt er vaak meer dan de overtreding waarvoor het handhavingsverzoek is ingediend. Uit de interviews komt naar voren dat bij burenruzies vaak achterliggende problemen ten grondslag liggen aan het ingediende handhavingsverzoek. Zo geeft respondent 5 van de gemeente Veenendaal aan dat het vaak gaat om het sociale aspect tussen de buren onderling en geeft respondent 9b van de gemeente Zaanstad aan dat het vaak om jaloezie gaat. Door het indienen van een handhavingsverzoek proberen ze elkaar het leven zuur te maken. Het ingediende handhavingsverzoek gaat bijvoorbeeld om een hekje dat 3 centimeter hoger is dan toegestaan. Respondent 3 en 9 zeggen het volgende over ingediende handhavingsverzoeken:

*“Dat is het bijna altijd. De schutting is nooit het probleem. Het is altijd de buren die het probleem met elkaar hebben. En soms zijn dat gewoon dingen die zijn moeilijk op te lossen.”* RES 3[[46]](#footnote-46)

*“Dus weet je, het gaat gewoon over de onderlinge relatie die niet goed zijn. Het heeft allemaal niets met bouwen te maken. Ja, dat is wel vaak, dat is heel vaak met klachten zo.”* RES 9[[47]](#footnote-47)

De gemeente kan in bovenstaande voorbeeld handhavend optreden en aangeven dat het hekje 3 centimeter omlaag gebracht moet worden. Ook al is sprake van een overtreding met lage prioriteit, de gemeente moet handhaven. De vraag is of het probleem is verholpen als het hekje omlaag is gebracht, aangezien de achterliggende problemen daarmee niet worden aangepakt. Een meerderheid van de gemeenten geeft aan dat bij burenruzies mediation of buurtbemiddeling wordt ingezet.

De termen mediation en buurtbemiddeling wordt door sommige gemeenten afwisselend gebruikt. In essentie komt het op hetzelfde neer: met een derde om de tafel gaan zitten om de problemen boven tafel te halen en samen te zoeken naar oplossingen. De gemeenten attendeert de indiener van het handhavingsverzoek en de partij tegen wie het verzoek is ingediend op de mogelijkheid om met een derde (de mediator, buurtbemiddelaar of buurtcoach) om tafel te zitten. Als beide partijen openstaan voor een gesprek, wordt het gesprek ingepland. Het doel van mediation is dat de (achterliggende) problemen worden opgelost. Daarnaast heeft de gemeente er ook baat bij als de buren er met een gesprek uitkomen. Respondent 11 zegt hierover het volgende:

*“Dus het is voor ons ook praktisch op het moment dat wij buurtbemiddeling kunnen inzetten en we krijgen er geen handhavingsverzoeken meer uit.”* RES 11[[48]](#footnote-48)

Bij een succesvolle afloop zijn de problemen tussen de buren opgelost en wordt het ingediende handhavingsverzoek ingetrokken. Bij een niet succesvolle afloopt moet de gemeente alsnog handhavend optreden.

Het inzetten van mediation of buurtbemiddeling wordt lastig wanneer een van beide partijen niet openstaat voor een gesprek. Het is namelijk noodzakelijk dat beide partijen bereid zijn om mee te werken aan mediation of buurtbemiddeling, omdat anders geen gesprek kan plaatsvinden. De indieners van de handhavingsverzoeken worden niet altijd doorverwezen naar een mediator. In sommige gevallen lost de medewerker van de gemeente het probleem zelf op door met de indiener van het verzoek een goed gesprek te voeren. De respondent van de gemeente Veenendaal geeft hierover het volgende aan:  
  
*“Dus ik draag niet de makkelijkste zaken aan. Als ik denk dat ik het zelf kan oplossen of via gesprekken dan doe ik dat. Maar zaken waar ik denk dat gaat mij niet lukken en wellicht wel via mediation dan doe ik dat.”* RES 5[[49]](#footnote-49)

Mediation is niet altijd dé oplossing. Het komt ook voor dat bewust wordt gekozen om geen mediation in te zetten. Het is namelijk ook afhankelijk van de partijen waar de gemeente mee te maken heeft of mediation zinvol kan zijn. Zo geeft respondent 5 aan dat geen mediation wordt ingezet als een van beide partijen geestelijk niet in orde is. Bij zo’n situatie is mediation geen handig middel om in te zetten en moet naar andere mogelijkheden gekeken worden om het probleem op te lossen. Daarnaast moeten beide partijen wel openstaan voor mediation. Als één van beide partijen hier niet aan wilt deelnemen, kan geen mediation gesprek plaatsvinden.

## 4.2 Fase 2: Opties voor gemeenten om op te treden bij een overtreding

In de voorgaande paragraaf is vermeld dat de gemeente via twee wegen bekend kan worden met een overtreding, namelijk door de overtreding zelf te constateren of het binnenkrijgen van een melding of handhavingsverzoek van een burger. In deze paragraaf wordt fase twee uitgelicht: opties voor gemeenten om op te treden bij een overtreding. In paragraaf 4.1 kwam al naar voren dat gespreksvoering kan worden ingezet. In deze paragraaf wordt ingegaan op legaliseren, gedogen en handhaven met bestuursrechtelijke instrumenten.

In deze paragraaf wordt inzichtelijk gemaakt of de overtreding wordt opgepakt. Onder andere vanwege de capaciteit bij gemeenten kunnen zij niet alle overtredingen (direct) oppakken. Zoals eerder aangegeven is de gemeente bij een handhavingsverzoek wel verplicht om deze op te pakken. Alleen in uitzonderlijke gevallen kunnen gemeenten besluiten om dit niet te doen. Als zij hiervoor kiezen, dan moeten zij dit kenbaar maken aan de indiener van het handhavingsverzoek. De indiener kan hiertegen in bezwaar gaan en dan moet de gemeente alsnog handhavend optreden, mits er sprake is van een overtreding.

Gemeenten moeten zich houden aan het handhavingsbeleid. Iedere gemeente heeft een eigen beleid waarin staat aangegeven wanneer sprake is van een overtreding en hoe deze wordt beoordeeld. Afhankelijk van de overtreding kan deze mogelijk worden gelegaliseerd, gedoogd of moeten bestuursrechtelijke instrumenten worden ingezet om te zorgen dat de overtreding wordt beëindigd. In onderstaande subparagrafen wordt gespreksvoering bij legaliseren, gedogen en handhaven met bestuursrechtelijke instrumenten behandeld.

### 4.2.1 Fase 2: legalisatie

Alleen in uitzonderlijke gevallen kunnen gemeenten ervoor kiezen om niet handhavend op te treden. Dit moet staan vastgelegd in het handhavingsbeleid van de gemeente en zij moet duidelijk motiveren waarom niet handhavend wordt opgetreden. Bij concreet zicht op legalisatie hoeft de gemeente niet handhavend op te treden. Respondent 3 van de gemeente Gemert-Bakel zegt hierover het volgende:

*“Dan heb je wel – zoals de juristen dat zeggen – concreet zicht op legalisatie. Dus dan is het ook weer zo van ja we kunnen er nu heel veel moeite in steken en heel een handhaving optuigen, maar ja over twee of drie weken dan gaat het toch door en dan ja dan laat maar.”* RES 3[[50]](#footnote-50)

De gemeente Gemert-Bakel kiest er bewust voor om geen tijd te steken in zaken waar concreet zicht is op legalisatie. Het is zonde om tijd te steken in zaken waarvan zeker is dat ze gelegaliseerd worden. Wanneer een overtreding begaan is, zal de gemeente altijd kijken of de overtreding gelegaliseerd kan worden. Dit kan bijvoorbeeld door het aanvragen van een omgevingsvergunning of het wijzigen van het bestemmingsplan.

Ook kan gekozen worden om niet handhavend op te treden als de handhaving onevenredig is tot de daarmee te dienen belangen.[[51]](#footnote-51) Een voorbeeld hiervan is wanneer de gemeente constateert dat een bouwwerk in een tuin 3 cm hoger is dan de toegestane hoogte die staat aangegeven in de vergunning. Dit soort overtredingen staan laag op de prioriteitenlijst en worden vrijwel nooit opgepakt. Aangezien de kosten voor het verlagen van het bouwwerk niet evenredig zijn met het feit dat het bouwwerk 3 cm te hoog is, zal hier niet handhavend worden opgetreden. Hierin maakt het wel verschil of de gemeente de overtreding zelf heeft geconstateerd of dat zij hierover een handhavingsverzoek binnenkrijgt.   
Wanneer het een handhavingsverzoek betreft, moet de gemeente handhavend optreden. De beginselplicht tot handhaving is van toepassing. De gemeente kan de situatie wel legaliseren, maar de kans is groot dat hier bezwaar op wordt gemaakt. Dit is niet wenselijk voor de gemeente, want daar is het probleem niet mee verholpen. In dit geval kan de gemeente ervoor kiezen om in overleg te gaan met de indiener van de aanvraag. Vaak spelen achterliggende problemen een rol en bijvoorbeeld niet het hekje dat 3 cm te hoog is (zie paragraaf 4.1.4).Dit wordt ook bevestigd door respondent 2 van de gemeente Smallingerland. Zie het citaat hieronder:

*“En in dat soort situaties, waarom zijn die er dan tegen, daar zit mogelijk nog ruimte in. Dus dan zou mediation effectief kunnen zijn.”* RES 2[[52]](#footnote-52)

Het hangt van de situatie af op welke manier de gemeente hierin gespreksvoering toepast. Als er bijvoorbeeld sprake is van gevaarzetting zal direct een bouwstop worden opgelegd. Vanuit daar wordt gekeken naar mogelijkheden om de overtreding te legaliseren. De gemeente gaat in gesprek met de overtreder om uit te leggen hoe het proces in zijn werk gaat. Hier wordt de gespreksvoering toegepast, zoals dat gebeurt wanneer de gemeente een overtreding constateert.

Als legalisatie mogelijk is, is het probleem verholpen omdat de vergunning wordt afgegeven en er conform de vergunning wordt gebouwd. Problemen ontstaan pas wanneer gebouwd is zonder vergunning of niet conform de vergunning en legalisatie niet tot de mogelijkheden behoort. Een meerderheid van de gemeenten geeft aan dat mediation in deze situatie geen zin heeft, omdat de overtreder de overtreding hoe dan ook moet beëindigen.   
Zo geven twee respondenten het volgende aan:   
  
*“En op het moment dat de oplossing niet voor handen is, dus het kan niet worden gelegaliseerd, dan kun je er heel lang met elkaar over gaan praten, maar dan komt er geen andere uitkomst dan dat het verwijderd moet worden. Dus in die situatie is mediation ook lastig.”* RES 2[[53]](#footnote-53)

*“Want dat zijn duidelijke zaken, die strijdigheden, het bestemmingsplan daar liggen de dingen vast. Dus als daar strijdigheid mee is, heeft mediation geen zin.”* RES 10[[54]](#footnote-54)   
  
Als gespreksvoering in welke vorm dan ook niet meer tot de mogelijkheden behoort, dan moeten gemeenten handhaven door het inzetten van bestuursrechtelijke instrumenten. Het handhavend optreden met bestuursrechtelijke instrumenten komt aan bod in paragraaf 4.4.

### 4.2.2 Fase 2: gedogen

Als de overtreding niet gelegaliseerd kan worden, is het mogelijk om de overtreding te gedogen. Dit wil zeggen dat de gemeente een overtreding constateert, maar zij niet handhavend op zal treden. De illegale situatie blijft daardoor bestaan. Uit de interviews komt naar voren dat er verschillende redenen zijn om niet handhavend op te treden. Dit wil niet zeggen dat er direct sprake is van een gedoogsituatie. Dit wordt in onderstaande citaten bevestigd:

*“Het wordt niet actief gecontroleerd, ik weet niet of dat echt gedogen is, maar ja goed je hebt zoveel capaciteit en je hebt nog veel meer overtredingen, dus dan moet je een keuze maken wat je wel en niet doet.”* RES 5[[55]](#footnote-55)

*“Nee het wordt niet gedoogd, dat niet, want gedogen zeg je eigenlijk dat je niet gaat handhaven, alleen we prioriteren, zeggen we dat we nog niet gaan handhaven.”* RES 4[[56]](#footnote-56)

Uit deze citaten blijkt dat gemeenten niet altijd direct handhavend optreden. Dit kan te maken hebben met onvoldoende capaciteit of omdat de overtreding niet hoog op de prioriteitenlijst staat en daarom andere zaken voorgaan. De overtreding komt dan op de stapel te liggen en wordt op een later moment opgepakt.

Gemeenten kunnen een overtreding niet zomaar gedogen. Hieraan zitten allerlei voorwaarden verbonden. Het gedogen van een overtreding is dan ook eerder uitzondering dan regel en is beperkt in omvang en/of in tijd. Daarnaast moet er door bestuursorgaan een zorgvuldige kenbare belangenafweging en controles plaatsvinden.[[57]](#footnote-57) In onderstaande voorbeeld wordt een (tijdelijke) gedoogsituatie beschreven door de omgevingsdienst De Vallei:

*Een vrouw had op haar bosperceel een caravan gezet en zij was daarin gaan wonen. Hier kan echter geen vergunning voor worden verleend. De omgevingsdienst is toen met mevrouw in gesprek gegaan en heeft haar uitgelegd dat deze situatie een overtreding betreft. De mevrouw gaf aan dat zij hier heel lang voor een oudere man heeft gezorgd, die is overleden, maar dat ze hier nog graag tijd wil doorbrengen. De vrouw had ook dieren daar die ze niet weg wilde doen. Aangezien een vergunning afgeven niet mogelijk was, zijn er tussen de omgevingsdienst en mevrouw afspraken gemaakt. De situatie is tijdelijk gedoogd voor de duur van acht maanden, waardoor mevrouw nog de tijd had om een en ander te regelen. Toen de acht maanden voorbij waren en de situatie gecontroleerd werd, was mevrouw verdwenen.[[58]](#footnote-58)*

### 4.2.3 Fase 2: handhaven met bestuursrechtelijke instrumenten

De grootste conflictsituaties ontstaan pas wanneer het niet mogelijk is om een overtreding te legaliseren of gedogen. De gemeente moet in dat geval handhavend optreden met bestuursrechtelijke instrumenten. Mensen ontvangen in eerste instantie een brief met het verzoek om het bouwwerk te verwijderen binnen een bepaalde termijn. Dit gebeurt nadat de overtreding is geconstateerd of het ingediende handhavingsverzoek wordt opgepakt. Als deze termijn bereikt is en het bouwwerk is niet verwijderd, ontvangt de overtreder een tweede brief. In de tweede brief kan al een vooraankondiging last onder dwangsom staan. Een dwangsom is een bestuursrechtelijk instrument dat de overtreder verplicht om de overtreding geheel of gedeeltelijk te verwijderen met daarbij de verplichting tot het betalen van een geldsom indien de last niet of niet tijdig wordt uitgevoerd.[[59]](#footnote-59) Het optreden met bestuursrechtelijke instrumenten wordt door de gemeenten gezien als het laatste redmiddel. Respondent 5 van de gemeenten Veenendaal en respondent 11a van de gemeente Zwijndrecht zeggen hierover het volgende:

*“Maar ja het is meestal een soort schrikbrief he, dat lezen ze en dat komt nogal dreigend over, dat kan ik me wel levendig voorstellen, dat is ook een beetje de bedoeling van en dan komen ze meestal wel in actie. Er zijn maar weinig die niks doen of het op z’n beloop laten.”* RES 5[[60]](#footnote-60)

*“Als je eenmaal zo’n bestuursdwang of dwangsom brief eruit doet, een besluit, dan is dat vaak wel een prikkel om contact op te nemen.”* RES 11a[[61]](#footnote-61)

Een meerderheid van de gemeenten geeft aan dat zij de brief met een vooraankondiging dwangsom inzet om de overtreder te bewegen om in actie te komen. Vaak wordt naar aanleiding van de brief door de overtreder contact opgenomen met de gemeente. Dan vindt een ‘het goed gesprek’ plaats en wordt de overtreding alsnog beëindigd, voordat het juridisch traject zijn gang krijgt en de dwangsom daadwerkelijk wordt geïnd.

Niet alle zaken worden op deze manier opgelost. Wanneer de bestuursrechtelijke instrumenten daadwerkelijk geïnd worden, wordt het een juridisch traject. In de derde fase wordt de gespreksvoering besproken wanneer een zaak toch bij de bezwarencommissie, rechter of Raad van State terechtkomt.

## 4.3 Fase 3: de zaak belandt bij de bezwarencommissie of rechter

Het optreden door de gemeente met legaliseren, gedogen of handhaven met bestuursrechtelijke instrumenten leidt niet altijd tot oplossingen en het beëindigen van de overtreding. Overtreders en belanghebbenden kunnen bezwaar maken tegen het besluit van de gemeente. Als de partijen er in de bezwaarfase niet samen uitkomen, is de gang naar de rechter nog de enige mogelijkheid. In deze paragraaf wordt fase 3 uitgelicht. In subparagraaf 4.3.1 wordt ingegaan op de gespreksvoering bij de bezwarencommissie. Tot slot wordt in subparagraaf 4.3.2 gespreksvoering bij de rechter en Raad van State besproken.

### 4.3.1 Fase 3: de bezwarencommissie

Als de gemeente een besluit heeft genomen en de overtreder of een belanghebbende is het hier niet mee eens, dan kan hij/zij bezwaar indienen. In het geval van bouw- en woningtoezicht kan het gaan om een besluit, waarbij de aangevraagde vergunning is afgewezen of de overtreding niet te legaliseren is en het bouwwerk moet worden afgebroken. De overtreder kan bezwaar indienen tegen het besluit dat de gemeente heeft genomen. Ook een belanghebbende kan bezwaar indienen als hij/zij het niet eens is met de uitspraak van het bestuursorgaan. De zaak komt dan bij de bezwarencommissie terecht. De bezwarencommissie is een commissie bij de gemeente die binnengekomen bezwaren behandeld.

Uit de interviews komt naar voren dat als een zaak bij de bezwarencommissie ligt, er ook nog gespreksvoering plaatsvindt tussen de overtreder en de gemeente. Een meerderheid van de gemeenten geeft aan dat zij telefonisch contact opnemen met de bezwaarmaker als een bezwaarschrift binnenkomt. De gemeente wil in zo’n geval graag het verhaal van de bezwaarmaker horen en proberen met het goede gesprek tot een oplossing te komen. Respondent 12 van de gemeente Helmond geeft het volgende aan:

*“Wij [de bezwarencommissie] kunnen een advies uitbrengen, maar daarbij wordt vaak een van de twee partijen in het gelijk gesteld en de ander heeft helemaal niks, dus probeer er samen uit te komen.”* RES 12[[62]](#footnote-62)

Uit het citaat komt naar voren dat de bezwaarcommissie advies kan uitbrengen, maar dat daarbij maar één van beide partijen in het gelijk wordt gesteld en de andere partij helemaal niks krijgt. Dit wordt bevestigd door een meerderheid van de gemeenten. Ook gebeurt het dat de bezwarencommissie kijkt of een zaak zich nog leent voor mediation. Wanneer één van deze vormen van gespreksvoering goed verloopt, kan de bezwarencommissie ervoor kiezen om geen advies uit te brengen over het ingediende bezwaar en wordt het bezwaar door de bezwaarmaker ingetrokken. Dit voorkomt een juridische procedure bij de rechter.

Het handelen van de gemeente en het handelen van de burger speelt ook een rol. Het kan helpen als vanuit de gemeente een andere medewerker contact opneemt met de bezwaarmaker dan de medewerker die het eerdere besluit heeft genomen. Dan wordt er weer met een frisse blik naar de zaak gekeken. Soms gebeurt het dat er sprake is van persoonlijk wringen tussen de burger en het bestuursorgaan die het besluit heeft genomen. Dan kan het prettig zijn als een andere medewerker de zaak oppakt. Dit gebeurt echter niet bij de gemeente Veenendaal. Respondent 5 zegt hierover het volgende:

*“Dus ik geloof dat bij andere gemeenten, dat als er een bezwaar ligt dat een andere collega dan die mensen gaat bellen en gaat kijken, dat er ook nog met frisse ogen naar die zaak wordt gekeken. Maar dat doen wij hier niet.”* RES 5[[63]](#footnote-63)

Vaak is de zaak afgesloten als de bezwarencommissie een uitspraak heeft gedaan, zo geeft respondent van de gemeente 5 aan. In uitzonderingsgevallen komt de zaak alsnog bij de rechter terecht. Dit is bijvoorbeeld het geval als de gemeente het gevoel heeft dat de andere partij niet bereid is om mee te werken en tot het uiterste wilt gaan. Respondent 12 en 7 verwoorden dit als volgt:   
  
*“Dus op het moment dat je denkt ze willen er beter van worden, er een slaatje uit slaan, precisie aanvoelen dat die best sterk is, ja dan moet je als gemeente op een gegeven moment ook zeggen van dan stopt het hier en laten we de rechter een uitspraak doen als u het daarop aan wilt laten komen.”* RES 12[[64]](#footnote-64)  
  
*“Want de laatste tijd heb ik zaken waarin zoveel wordt gejokkebrokt dat.. dat er zo geen sprake is.. dat is onvoorstelbaar. Als mensen dat gaan doen en daaraan vasthouden en de advocaat gaat daarin mee, dan is er geen mediation. Dan is er gewoon harde business en dan laten we het over aan de rechter.”* RES 7[[65]](#footnote-65)

Hoe de procedure verloopt als de zaak bij de rechter terechtkomt, wordt in de volgende subparagraaf besproken.

### 4.3.2 De rechter en Raad van State

Als partijen in een eerder stadium niet tot een oplossing zijn gekomen met elkaar, komt de zaak bij de rechter terecht. De rechter zal dan een uitspraak doen over de zaak. Dit betekent dat een partij als ‘winnaar’ naar boven komt en de andere partij als ‘verliezer’. Na de uitspraak van de rechter kan nog beroep en hoger beroep worden ingesteld. De zaak eindigt daarmee bij de Raad van State. De vraag is of dit wenselijk is, omdat hierbij altijd een partij wordt benadeeld en geen win-win situatie wordt gecreëerd.

Uit de interviews komt naar voren dat zelfs als een zaak bij de rechter ligt, nog besloten kan worden dat partijen met elkaar om de tafel moeten gaan zitten om er samen uit te komen. Ook blijkt dat de rechter of Raad van State de zaak doorverwijst naar een mediator om partijen er samen uit te laten komen. En pas wanneer dit niet lukt, zal alsnog een uitspraak worden gedaan.

*“Het is ook een paar keer door de rechtbank opgelegd. Die stelde het ook voor. Dus in dit geval mediation start dat eerst om te kijken of jullie tot elkaar kunnen komen en dan zien we jullie terug, of niet, liever niet.”* RES 6[[66]](#footnote-66)

Rechtbanken proberen de verantwoordelijkheid steeds meer bij de partijen zelf te leggen. Dit heeft te maken met het feit dat een uitspraak van de rechter het probleem maar voor een van beide partijen oplost, omdat een van beide partijen in het gelijk wordt gesteld. Dan is een van beide partijen tevreden en de andere partij niet. Het komt dan ook voor dat de rechter beide partijen ‘naar de gang’ stuurt om met elkaar in overleg te gaan en te kijken of zij alsnog samen tot een oplossing kunnen komen. Het is namelijk beter als partijen zelf met oplossingen komen.

# 5. Resultaten deelvraag 2

In het vorige hoofdstuk is behandeld op welke manier gemeenten gespreksvoering toepassen in de praktijk. In dit hoofdstuk wordt de tweede deelvraag beantwoord:

*“Waar liggen kansen en beperkingen bij gemeenten wanneer zij gespreksvoering toepassen bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”*

Het hoofdstuk is opgebouwd uit drie paragrafen. Paragraaf 5.1 gaat in op het doel om gespreksvoering in te zetten bij de handhaving. Er wordt zowel kort ingegaan op het doel volgens de literatuur – dat al eerder in hoofdstuk 3 kader is beschreven – als het doel van gespreksvoering in de praktijk. Daarbij zijn de verschillende vormen van gespreksvoering meegenomen; het goede gesprek en mediation/buurtbemiddeling.

In paragraaf 5.2 wordt ingegaan op de kansen die gemeenten zien voor het gebruik van gespreksvoering bij de handhaving. Tot slot komt in paragraaf 5.3 aan bod welke beperkingen gemeenten zien voor het gebruik van gespreksvoering.

## 5.1 Doel om gespreksvoering in te zetten bij de handhaving

Zoals eerder aangegeven handhaaft de gemeente om ervoor te zorgen dat burgers en bedrijven zich aan de regels en voorschriften houden. Zij doet dit op verschillende manieren; met gespreksvoering, het inzetten van bestuursrechtelijke instrumenten en de gang naar de rechter. Het voornaamste doel voor het inzetten van gespreksvoering is - wanneer iemand een overtreding begaat - om te voorkomen dat een zaak juridisch wordt en bij de rechter eindigt. Door het inzetten van gespreksvoering in de werkwijze bij gemeenten zijn er meer mogelijkheden om een conflict op te lossen en de relatie tussen de gemeente en burger goed te houden en te verbeteren. Ook kan door gespreksvoering de kern van het probleem achterhaald worden.[[67]](#footnote-67)

*“Omdat wij dus eigenlijk standaard de insteek hebben, we zijn er niet om het mensen lastig te maken, we zijn er om toezicht te houden en als er dus andere oplossingen zijn dan toezicht, naja dan zullen we dat inzetten.”* RES 2[[68]](#footnote-68)

Uit bovenstaande citaat van respondent 2 van de gemeente Smallingerland komt naar voren dat de gemeente wil meedenken met haar burgers en bedrijven. Dit wordt bevestigd door een meerderheid van de gemeenten. Zij zal in eerste instantie kijken of het mogelijk is om met gespreksvoering de overtreding te beëindigen. Uit de praktijk komt naar voren dat gespreksvoering prettig is om in te zetten wanneer een burger of bedrijf een overtreding heeft begaan. Burgers en bedrijven kunnen hun verhaal doen en voelen zich gehoord en dit zorgt voor een verbetering van de relatie tussen de burgers/bedrijven en gemeenten.

## 5.2 Kansen voor gemeenten bij het inzetten van gespreksvoering

Uit de interviews komt naar voren dat gemeenten verschillende kansen ziet voor het inzetten van gespreksvoering bij handhavingszaken. In onderstaande subparagrafen worden de kansen besproken. Subparagraaf 5.2.1 gaat in op het handelen van burgers en gemeenten. De tweede subparagraaf, 5.2.2, gaat in op de relatie tussen burgers en overheid. Subparagraaf 5.2.3 gaat in op de werkelijke problemen van burgers die worden opgelost met gespreksvoering. Paragraaf 5.2 wordt afgesloten met subparagraaf 5.2.4 die ingaat op het voorkomen van het juridisch traject.

### 5.2.1 Handelen van burgers en gemeenten

Uit de interviews komt naar voren dat het handelen van burgers/bedrijven en gemeenten bepalend is op welke manier de gemeente optreedt en op welke manier gespreksvoering wordt toegepast. In principe zijn de gesprekken die plaatsvinden tussen burgers/bedrijven en gemeenten face-to-face.

Dit gebeurt bij de gemeente op kantoor of bij de overtreder thuis. Een alternatief is dat het contact telefonisch plaatsvindt. Respondent 10 van de gemeente Laarbeek geeft aan een telefoon vaak een belemmering is in het contact met elkaar en daarom niet de voorkeur heeft. Dit wordt bevestigd door respondent 9b van de gemeente Zaanstad. Hij geeft aan dat hij liever met burgers om de tafel gaat zitten, omdat de emoties van alle partijen dan zichtbaar zijn. Op die manier komen de pijnpunten ook echt boven tafel. Mochten face-to-face contact en telefonisch contact niet mogelijk zijn, dan wordt door de gemeente per e-mail of middels een brief contact opgenomen met de overtreder. Het is persoonsafhankelijk hoeveel geduld iemand van de gemeente heeft met het contact opnemen middels een gesprek of het direct sturen van een brief. De gemeente kijkt per situatie wat redelijk wordt gevonden en handelt daarnaar.

*“En hoeveel geduld iemand daar dan mee heeft, of er een gesprek plaatsvindt en als er een schuttinkje staat zorgen dat die volgende week weg is, ik kom volgende week weer. Of hij dan direct zegt ik ga dan wel een brief sturen of iemand doet zijn verhaal en hij geeft hem nog een keer en week of twee weken, of na ja afhankelijk van wat op dat moment redelijk gevonden wordt. Dat is heel persoonsafhankelijk hoeveel geduld iemand heeft.”* RES 2[[69]](#footnote-69)

Het handelen van de burgers hangt nauw samen met het handelen van de medewerkers. Wanneer medewerkers de tijd nemen om de burgers uit te leggen wat voor overtreding zij hebben begaan en de verdere procedure uitleggen, zorgt dat voor duidelijkheid bij de burgers. De overtreder komt ook in de gelegenheid om zijn/haar verhaal te doen. De gemeenten geven aan dat hier positief op gereageerd wordt. Er wordt begrip gekweekt bij de overtreder en daarnaast voelt hij/zij zich gehoord. De exacte aanpak van ‘het goede gesprek’ verschilt per medewerker van de gemeente. De medewerker van de gemeente Papendrecht aan dat hij eerst aan de overtreder vertelt wat wel kan en daarna pas wat niet kan. Dit komt prettig over op de overtreder en zorgt ervoor dat de overtreder in actie komt om de overtreding te beëindigen. Dit wordt ook bevestigd door de medewerker van de gemeente Gemert-Bakel. Deze medewerker geeft aan dat ze bijna nooit zegt dat iets niet kan, maar dat het afwijkt en daarover gesproken moet worden. Op deze manier wordt de deur op een kiertje gehouden, waardoor het gesprek zelf makkelijker loopt.

Medewerkers van de gemeenten geven aan dat het aftasten is met wat voor overtreder zij te maken hebben. Door de praktijkervaringen hebben zij geleerd hoe je mensen moet benaderen. De medewerker van de gemeente Laarbeek geeft aan dat hij met zijn eigen gevoel een heel eind komt. Ook de medewerker van de gemeente Helmond bevestigt dit in onderstaande citaat:  
  
*“We beginnen in eerste instantie met een waarschuwing, die kan mondeling of schriftelijk zijn, waarin je eigenlijk de overtreder nog de mogelijkheid geeft om het vrijwillig zonder procedures te beëindigen. Vaak voel je ook wel aan of daartoe bereidheid is.”* RES 12[[70]](#footnote-70)

Respondent 12 voelt of vanuit de overtreder bereidheid is om het probleem op te lossen. Als deze bereidheid aanwezig is, zal de overtreder meer ruimte krijgen om de overtreding te beëindigen. Is die bereidheid om mee te werken er niet, dan zal de gemeente er korter op zitten en worden eerder bestuursrechtelijke instrumenten of zelfs een gang naar de rechter ingezet.

Naast de praktijkervaringen, levert het volgen van cursussen een bijdrage aan het op de juiste manier benaderen van burgers/bedrijven wanneer zij een overtreding begaan. Meerdere respondenten hebben aangegeven dat zij cursussen op het gebied van communicatie, agressie en/of mediation hebben gevolgd. Deze cursussen zijn aangeboden door de gemeenten. Het is niet bekend of deze cursussen verplicht zijn om te volgen. Bij deze cursussen hebben zij geleerd hoe je mensen moet benaderen in bepaalde situaties. Respondent 8 van de gemeente Papendrecht geeft hierover het volgende aan:

*“En daar [cursus] steek je dus heel veel van op, hoe dat je dus met iemand die dus totaal niet wil meewerken om die toch te bewegen om mee te werken. En dat je dus een gesprek gaat ombuigen zeg maar. Van negatief naar iets positiefs.”* RES 8[[71]](#footnote-71)

Wanneer medewerkers weten hoe zij in verschillende situaties mensen moeten benaderen, kunnen de medewerkers goede gesprekken voeren en leidt dit tot betere resultaten.

### 5.2.2 Verbeteren relatie burger en overheid

Gespreksvoering zorgt voor een verbetering van de relatie tussen burger en overheid. Door op de juiste manieren het goede gesprek te voeren worden kansen gecreëerd. Handhaving is een lastig onderwerp geven enkele gemeenten aan. Als de gemeente haar verhaal doet en duidelijk informeert naar de burgers en bedrijven, weten deze partijen ook wat hen te wachten staan. Zij kunnen ook zelf hun verhaal kwijt en voelen zich dan gehoord. Dit zorgt voor het verbeteren of het goed houden van de relatie tussen de gemeenten en burger/bedrijf.

*“Ik denk sowieso dat je burgers blijer zijn als het [gespreksvoering] lukt, daar doen we het allemaal voor”,* geeft respondent 5 van de gemeente Veenendaal aan.[[72]](#footnote-72)

Dit wordt ook bevestigd door andere gemeenten. De gemeente is er niet om het de burgers onmogelijk te maken, maar zij wil juist verbindend zijn.

### 5.2.3 Oplossen werkelijke problemen van burgers

Wanneer een handhavingsverzoek is ingediend spelen vaak onderliggende problemen tussen buren een rol en niet zozeer de overtreding waarvoor het handhavingsverzoek is ingediend. Het inzetten van gespreksvoering in dergelijke casussen biedt voor de gemeenten én burgers kansen. De gemeente legt een dergelijke zaak voor aan een mediator of buurtbemiddelaar. Als beide partijen hiervoor openstaan kunnen de onderliggende problemen door gespreksvoering worden opgelost. Respondent 7 van de gemeente Omgevingsdienst De Vallei geeft hierover aan:

*“Maar het is wel zo dat we het liefste zien dat die burenruzie er onder uitgaat, dat dat vuur er onder uitgaat. En je merkt dan dat dat soms wel kan.”* RES 7[[73]](#footnote-73)

Gemeenten zien dat mediation en buurtbemiddeling het meest succesvol is in de voorfase, nog voordat een besluit genomen is over een ingediend handhavingsverzoek. In deze fase is namelijk nog de bereidheid van partijen (bijvoorbeeld buren) om naar elkaar te luisteren. Als het gesprek succesvol verloopt, halen burgers er voordeel uit dat de problemen met hun buren zijn opgelost en zij op een normale manier naast elkaar kunnen leven. De gemeente heeft als voordeel dat zij minder handhavingsverzoeken hoeft op te pakken en dit haar tijd scheelt. Doordat de problemen zijn opgelost met gespreksvoering, wordt het ingediende handhavingsverzoek ingetrokken door de indiener van het verzoek.

### 5.2.4 Voorkomen juridisch traject

*“Dus zoveel mogelijk ook sturen van laat het geen juridisch conflict worden, want dan wordt het gewoon heel vervelend en daar zijn geen winnaars en daar zijn geen verliezers.”* RES 8 [[74]](#footnote-74)

Bovenstaande citaat geeft weer dat het juridisch traject geen winnaars en verliezers kent. Als een overtreding wordt opgelost door gespreksvoering in de eerste fase of tweede fase (zie hoofdstuk 4), wordt voorkomen dat de zaak in het juridisch traject belandt. Uit de interviews komt naar voren dat het vermijden van het juridisch traject zorgt voor kosten- en tijdsbesparing. Respondent 2 van de gemeente Smallingerland zegt hierover het volgende:

*“Een handhavingstraject kost tijd, zeker als daar bezwaar op binnenkomt, beroep wordt ingesteld, hoger beroep wordt ingesteld. Dat zijn gewoon erg tijdrovende procedures. Dus als je er in een eerder stadium uitkomt dan bespaart dat tijd.”* RES 2[[75]](#footnote-75)

Een meerderheid van de gemeenten bevestigd dat gespreksvoering tijd- en kostenbesparend is. *“Als je naar de rechter moet, nou voordat je tegenwoordig bij de rechtbank bent, dat duurt echt maanden en mediation kun je gewoon soms echt met een paar weken er uit zijn met elkaar”,* aldus respondent 9b van de gemeente Zaanstad.[[76]](#footnote-76) Wel geeft de gemeente Smallingerland aan dat het inzetten van mediation ook kan zorgen dat het proces vertraagd wordt en zij als gemeenten soms te lang wacht met de gang naar de rechter. Hier wordt dieper op ingegaan in de volgende paragraaf.

## 5.3 Beperkingen voor gemeenten bij het inzetten van gespreksvoering

In deze paragraaf komen de beperkingen voor gemeenten bij het inzetten van gespreksvoering naar voren. Uit de interviews blijkt dat er niet altijd ruimte is voor ‘het goede gesprek’ en mediation of buurtbemiddeling. Er komen verschillende redenen naar voren dat gespreksvoering niet tot de mogelijkheden behoort of dat het lastig is om het in te zetten. Onderstaande subparagrafen geven hier inzicht in.

### 5.3.1 Handelen van burgers en gemeenten

Uit de interviews komt naar voren dat het handelen van burgers en gemeenten niet alleen kansen biedt, maar ook beperkingen. Het is een beperking dat niet elke medewerker openstaat voor gespreksvoering. In sommige gevallen is er geen mogelijkheid om gesprekken te voeren, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een gevaarlijke overtreding en direct streng moet worden opgetreden. Uit de interviews wordt duidelijk dat, ook wanneer een situatie zich leent voor gespreksvoering, gespreksvoering niet altijd wordt ingezet. Respondent 5 van de gemeente Veenendaal en respondent 6b van de gemeente Alkmaar zeggen het volgende:

*“Ik ken ook collega’s die zijn gewoon heel erg van de regels en die, als er een probleem is, toetsen aan die regels en die kijken niet verder dan dat. Dus je moet ook wel medewerkers hebben die daar open voor staan.”* RES 5[[77]](#footnote-77)

*“Want ook al ben jij puur een jurist, dan ben je juist van de regels, die geven je houvast. En dan kan het lastig zijn, is mij opgevallen.”* RES 6b[[78]](#footnote-78)  
  
Naast het handelen van de medewerker, kan het handelen van de burger ook bepalend zijn dat het inzetten van gespreksvoering niet werkt. Het komt voor dat burgers niet willen meewerken en het inzetten van gespreksvoering dus geen nut heeft. Burgers hebben het recht om te procederen. Wanneer de gemeente bijvoorbeeld mediation of buurtbemiddeling aanbiedt, hoeven burgers hier niet aan mee te werken. In dat geval heeft de gemeente geen andere keuze dan het juridisch traject in te gaan.

### 5.3.2 Mediation wordt te laat ingezet

Om mediation in te zetten bij een burenruzie moet vanuit de partijen wel bereidheid zijn om mee te werken. Soms wordt mediation ingezet, maar is de ruzie eigenlijk al te ver opgelopen om nog succesvol te zijn en de problemen op te lossen. Dit is zonde want het kost de gemeente ook tijd en geld. In de volgende subparagraaf wordt ingegaan op de tijd en kosten van mediation.

### 5.3.3 Tijd en kosten van mediation

Ondanks dat een meerderheid van de gemeenten aangeeft dat het voorkomen van het juridisch traject kosten- en tijdbesparend is, geven enkele gemeenten aan dat het inzetten van mediation ook tijd en geld kost. Respondent 2 van de gemeente Smallingerland zegt hierover het volgende:

*“Dus als je mediation inzet dan, nou kan het ook tijdrovend zijn. Als zaken heel lang doormodderen en er niet echt voortgang inzit.”* RES 2[[79]](#footnote-79)

Van te voren weet je als gemeente niet of gespreksvoering, in welke vorm dan ook, positief resultaat gaat opleveren. Wanneer een zaak strandt in het mediation traject en het op niks uitloopt, is daarmee het juridisch proces vertraagd. Dit kost uiteindelijk meer tijd dan wanneer direct de het juridisch traject was ingezet. Bij de keuze om mediation in te zetten, moet je als gemeente ook accepteren dat het juridisch traject vertraagd wordt.

Ook de kosten van mediation worden door gemeenten genoemd als nadeel voor het gebruik ervan. Het inzetten van een mediator kost geld. Respondent 4 van de gemeente Rhenen vraagt zich af wie deze kosten gaat betalen als er gebruik van wordt gemaakt. Uit de interviews komt niet expliciet naar voren wie deze kosten op dit moment betalen. Wel geeft respondent 5 van de gemeente Veenendaal aan dat er wel budget moet zijn vanuit de gemeente om de mediation te bekostigen. Echter, vraagt respondent 5 zich hierbij wel het volgende af:

*“Ja, je zou kunnen zeggen is de gemeente verplicht in dat opzicht om die mediation te bekostigen als het uiteindelijk gaat om een burenruzie bijvoorbeeld.”* RES 5[[80]](#footnote-80)

# 6. Conclusie

In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de hoofd- en deelvragen. In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag:  
*“Hoe draagt de toepassing van gespreksvoering door gemeenten bij aan het oplossen van handhavingszaken bij bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”*

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden zijn twee deelvragen opgesteld. Hieronder staan de deelvragen nogmaals weergegeven:

* *Op welke wijze passen gemeenten gespreksvoering toe bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?*
* *Waar liggen kansen en beperkingen voor gemeenten wanneer zij gespreksvoering toepassen bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?*

Dit onderzoek is gehouden onder twaalf gemeenten van verschillende omvang. In dit onderzoek is zijn geen opvallende verschillen naar voren gekomen bij omvang van gemeenten of de manier van gespreksvoering bij respondenten met verschillende functies. Deze gegevens zijn dan ook niet meegenomen bij de resultaten en conclusie van dit onderzoek.

Het blijkt dat gemeenten in het proces van de aanvraag van een vergunning tot en met de handhaving gespreksvoering op verschillende manieren inzetten. Het doel van handhaving is om de overtreding te beëindigen. Het inzetten van gespreksvoering bij de handhaving heeft meerdere doeleinden; het verbeteren van de relatie tussen overheid en burger, het voorkomen van het juridisch traject en tijd- en kostenbesparing.

Bij het constateren van een overtreding door de gemeente zelf of bij het binnenkrijgen van een handhavingsverzoek van een burger, gaat de gemeente zoveel mogelijk met de burgers in gesprek. Het gesprek kan telefonisch plaatsvinden, bij de gemeente op kantoor of bij de overtreder thuis. Tijdens het ‘goede gesprek’ kunnen de gemeente en burger hun kant van het verhaal vertellen. De gemeente kan informatie geven en de burger op de hoogte brengen van het handhavingstraject dat in gang gezet gaat worden. De gemeente maakt afspraken met de burger over het beëindigen van de overtreding. Ook kan de gemeente een zaak doorverwijzen naar een mediator of buurtbemiddelaar. Dit gebeurt wanneer een handhavingsverzoek is binnengekomen en de gemeente heeft door het ‘goede gesprek’ achterhaald dat een burenruzie ten grondslag ligt aan het ingediende handhavingsverzoek. Door partijen in gesprek te laten gaan met een mediator, komen de werkelijke problemen boven tafel. Burgers voelen zich gehoord en de problemen kunnen gericht worden aangepakt en opgelost. Punt van kritiek is dat gespreksvoering van twee kanten moet komen, namelijk van de gemeente als de burgers/bedrijven.

Uit de praktijk blijkt dat zich situaties voordoen waarbij de gemeente of de burger niet openstaat voor gespreksvoering. Wanneer burgers hier niet voor openstaan, zit er voor de gemeente niks anders op dan handhavend op te treden met bestuursrechtelijke instrumenten of de gang naar de rechter. Uit het onderzoek komt naar voren dat het bij medewerkers van de gemeenten persoonsafhankelijk is hoeveel geduld iemand heeft om gespreksvoering toe te passen voordat het handhavingstraject wordt ingezet. Dit hangt mede af van de competenties van de medewerkers en de bereidheid van de burger om mee te werken.

Naar aanleiding van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat gespreksvoering een positieve bijdrage levert aan het oplossen van handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht. Gemeenten zijn er niet om het de burgers/bedrijven moeilijk te maken, maar wil dienstverlenend zijn en meehelpen met het zoeken naar oplossingen. Door het inzetten van gespreksvoering worden handhavingszaken vaak al in een eerder stadium opgelost dan het juridisch traject en daarmee worden tijd en kosten bespaard. Dit zorgt zowel bij de gemeente als burger voor blijere gezichten!

# 7. Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek en de conclusies worden in dit hoofdstuk aanbevelingen gedaan voor alle gemeenten die gespreksvoering als belangrijk instrument zien binnen hun organisatie of die meer gespreksvoering willen inzetten bij het uitvoeren van hun taken op het gebied van bouw- en woningtoezicht.

Vervolgonderzoek  
In dit onderzoek zijn geen opvallende verschillen naar voren gekomen - voor het gebruik van gespreksvoering –bij respondenten die bij een grote of kleine gemeenten werken of die een andere functie (bijvoorbeeld toezichthouder of juridisch adviseur) beoefenen binnen de gemeente. Voor vervolgonderzoek is het interessant om een grootschalig onderzoek te doen en hierin zoveel mogelijk gemeenten mee te nemen. Op deze manier wordt gekeken of onderstaande variabelen van invloed zijn op de wijze waarop respondenten omgaan met gespreksvoering:

* Grote en kleine gemeenten;
* Werkervaring respondenten;
* Functies binnen de gemeenten van de respondenten.

Cursussen voor medewerkers  
Uit de interviews komt naar voren dat meerdere respondenten cursussen op het gebied van communicatie, agressie en/of mediation heeft gevolgd. Hierdoor weten respondenten hoe zij kunnen optreden in bepaalde situaties, bijvoorbeeld wanneer zij te maken hebben met agressie of om burgers een bepaalde kant op te bewegen. Dergelijke cursussen moeten – indien dit nog niet het geval is – een verplicht onderdeel worden voor handhavingsmedewerkers bij gemeenten. Dit verbetert de kwaliteit en competenties van de medewerker en vergroot de kans dat er geen juridische trajecten te hoeven worden opgestart. Dit draagt bij aan het verbeteren van de dienstverlening van de overheid.

Ervaringen uitwisselen tussen gemeenten  
Gemeenten kunnen van elkaar leren. Daarom is het interessant voor gemeenten ervaringen uit te wisselen, bijvoorbeeld door het organiseren van bijeenkomsten over het onderwerp gespreksvoering bij handhavingszaken. Elke gemeente en elke respondent heeft zijn/haar eigen kijk op bepaalde situaties en handelt daar op zijn/haar manier zo goed mogelijk naar.

Door met elkaar in gesprek te gaan, leren gemeenten van elkaar. De nieuwe bevindingen kunnen direct worden toegepast in de praktijk.

# 8. Kritische reflectie op het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt een kritische reflectie op het onderzoek gegeven. Hierbij wordt in paragraaf 8.1 ingegaan op de wijzigingen die zijn aangebracht ten opzichte van de vorige versie. Paragraaf 8.2 gaat in op zelfreflectie.

## 8.1 Wijzigingen in dit onderzoek

De eerste versie van dit onderzoek is kritisch bekeken en hieruit is door de onderzoeker geconcludeerd dat dit onderzoek volledig herschreven moest worden. In de eerste versie is niet kritisch gekeken naar de resultaten en is niet geschreven naar de focus van het onderzoek. In onderstaande subparagrafen komen een aantal belangrijke aanpassingen naar voren die zijn aangebracht ten opzichte van de vorige versie.

### 8.1.1 Term mediation veranderd naar gespreksvoering

In de eerste versie van dit onderzoek is gebruik gemaakt van de term ‘mediation’. Het begrip ‘mediation’ gold als overkoepelende term voor de verschillende vormen (het goede gesprek, mediation en buurtbemiddeling) van gespreksvoering. Na een gesprek met opdrachtgever BMC is besloten om deze term niet meer te gebruiken als overkoepelende term. De term zorgt namelijk voor verwarring, omdat mediation de benaming is voor gespreksvoering waarbij partijen met een mediator in gesprek gaan. De term ‘gespreksvoering’ is allesomvattend en wordt in de inleiding en het kader verder toegelicht. Hierdoor is helder voor de lezer wat onder gespreksvoering wordt verstaan in dit onderzoek.

### 8.1.2 Aanpassen van deelvragen

De eerste versie van het onderzoek bevatte drie deelvragen. De eerste deelvraag was ‘wat is de aanleiding voor gemeenten om mediation toe te passen bij handhavingszaken met burgers en bedrijven?’ In dit onderzoek is de informatie van deze deelvraag verplaatst naar het kader. In het kader wordt ingegaan op de manier waarop mediation (en daarmee de verschillende manieren van gespreksvoering) in het bestuursrecht zijn geïmplementeerd.   
In de praktijk kan de ‘aanleiding’ om gespreksvoering toe te passen al een gedachte zijn die een medewerker in zijn hoofd heeft. Daarnaast hangt de aanleiding voor het toepassen van gespreksvoering nauw samen met de werkwijze die gemeenten in de praktijk toepassen. Daarom is gekozen om de eerste deelvraag te verwerken in deelvraag 2: “Op welke wijze passen gemeenten gespreksvoering toe bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?” Dit verklaart dat minimaal gebruik is gemaakt van literatuuronderzoek bij het uitwerken van de deelvragen. Bij de resultaten zijn de interviews de leidraad geweest.   
  
Deelvraag 3 was in de eerste versie *“Welke resultaten behalen gemeenten wanneer zij mediation toepassen bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”* Het woord ‘resultaten’ wordt door de onderzoeker als misleidend ervaren, omdat dan aan cijfers gedacht wordt. Uit de interviews is naar voren gekomen dat respondenten geen cijfers hebben van de verschillende vormen van gespreksvoering. Dit heeft ook te maken met het feit dat de term mediation en buurtbemiddeling door elkaar worden gebruikt. Daarom is gekozen de deelvraag aan te passen naar: *“Waar liggen kansen en beperkingen voor gemeenten wanneer zij gespreksvoering toepassen bij handhavingszaken op het gebied van bouw- en woningtoezicht met burgers en bedrijven?”* Op deze manier worden toch de resultaten in kaart gebracht, maar is meteen helder dat het om kansen en beperkingen gaat.

### 8.1.3 Landelijke handhavingsstrategie weggelaten

De landelijke handhavingsstrategie is weggelaten in dit onderzoek. In de interviews is niet voldoende ingegaan op de Landelijke handhavingsstrategie. Hierdoor was de informatie onvoldoende om te gebruiken bij het uitwerken van de resultaten.

## 8.2 Een kritische zelfreflectie

Zoals aangegeven heb ik de besloten om het onderzoek volledig te herschrijven. Als ik de vorige versie teruglas, snapte ik niet goed wat ik eigenlijk gedaan had. Voor de tweede versie heb ik mij echt verdiept in de stof en nagedacht over het logisch verwerken van de resultaten uit de interviews.

Een punt van kritiek is dat ik het kader van dit onderzoek pas heb uitgewerkt nadat de interviews waren gehouden. Als ik voor de interviews het kader had uitgewerkt, had ik een beter beeld gehad van de situatie en had ik beter geweten welke kant mijn resultaten op konden gaan. Hier had ik bij het maken van de interviewvragen op in kunnen spelen.

Een tweede punt van kritiek is het feit dat ik de interviews pas heb uitgewerkt nadat ik alle interviews had afgenomen. Hierdoor is niet op tijd gereflecteerd of de inhoud van de interviews voldoende bruikbaar was om de resultaten uit te werken en daarmee de deelvragen te beantwoorden. Hierdoor was het lastig op welke manier de resultaten het beste verwerkt konden worden.

Daarnaast kan ik vaker om feedback vragen om stukken die geschreven zijn. Een aantal keer liep ik tegen zaken aan en wist ik niet hoe ik verder moest. Als ik die keren direct feedback had gevraagd, had ik sneller verder gekund met het onderzoek. Doordat ik soms lang wachtte, kwam ik niet verder en was het moeilijk mijzelf te blijven motiveren.

# 9. Literatuurlijst en bronnenlijst

Boeken

**B. Baarda, 2005**  
B.Baarda, E. Bakker, T. Fischer, M. Julsing, M. de Goede, V. Peters, T. van der Velden, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff Uitgevers 2005.

**J.W.P. Verheugt, 2015**  
J.W.P. Verheugt, *Inleiding in het Nederlands recht*, Amsterdam: De Zuidas 2015.

**N. Verhoeven, 2011**  
N. Verhoeven, Wat is onderzoek?, Den Haag, Boom Lemma uitgevers, 2011.

Elektronische bronnen

'Wat is bestuursrecht', *Bezwaar en beroep juridische diensten 27 juli 2011*, bezwaar-en-beroep.nl (zoek op *wat is bestuursrecht*) Geraadpleegd op 12 april 2017.

‘Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo)’, *Kenniscentrum InfoMil*, [infomil.nl](http://www.infomil.nl) (zoek op *Wet algemene bepalingen omgevingsrecht*) geraadpleegd op 14 februari 2018.

‘Beschrijving Mor’, *Kenniscentrum InfoMil*, [infomil.nl](http://www.infomil.nl) (zoek op *Beschrijving Mor*) geraadpleegd op 14 februari 2018.

‘Toestemming Bouwen’, *Kenniscentrum InfoMil*, [infomil.nl](http://www.infomil.nl) (zoek op *Toestemming bouwen*) geraadpleegd op 14 februari 2018.

‘Prettig contact met de overheid deel 1’ *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties,* pretticontactmetdeoverheid.nl (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1)* geraadpleegd op 14 augustus 2017.

‘De beginselplicht tot handhaving in het bestuursrecht’, Sumrin advocaten, [sumrin.nl](http://www.sumrin.nl) (zoek op *beginselplicht tot handhaving in het bestuursrecht)* geraadpleegd op 14 februari 2018.

'Bouwvoorschriften', *Rijksoverheid*, rijksoverheid.nl (zoek op *Bouwregelgeving*) geraadpleegd op 12 april 2017.

'Mediationvaardigheden', *VNG*, VNG.nl (zoek op *mediationvaardigheden*) geraadpleegd op 12 april 2017.

Documenten

**J. Slooijer, 2013**  
Slooijer, *de stand van mediation 2013: onderzoek bij gemeenten naar de stand van mediation,* Den Haag: BMC 2013.

**VNG, 2008**  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Mediation & mediationvaardigheden*, Den Haag: VNG 2008.

**10. Bijlagen**

**Bijlage 1 – Interview BMC**

*In gesprek met de heer Bert Jan Smallenbroek op 24 november 2017*

**BMC en onderzoek**  
BMC is een organisatie met een missie. Zij wil deze missie verspreiden door kennis en ervaringen te delen. Het doel van de onderzoeken – die BMC laat uitvoeren door studenten – is het bevorderen van het gebruik van mediation bij de overheid. Het gaat hierbij om mediation in de breedste zin van het woord, dus ook het toepassen van mediationvaardigheden, zoals ‘het goede gesprek’. Zij wil dat er kennisoverdracht plaatsvindt over het gebruik van mediation. Dit gebeurt door de onderzoeken van studenten, maar ook door het organiseren van congressen om de ervaringen van professionals met elkaar te delen.

Mediation verbetert de kwaliteiten en diensten voor de burger. En BMC geeft aan dat de mogelijkheden nu onvoldoende benut worden. Zij heeft het idee dat gemeenten nog te klassiek bezig zijn. Met ‘klassiek’ wordt bedoeld dat de focus te veel ligt op het juridische en formele traject. De bezwaarcommissie is bijvoorbeeld te veel bezig met rechtbankje spelen.

BMC denkt dat in alle fasen van het besluitvormingsproces winst te behalen valt. Met name bij bezwaarschriften. Het is een veilige manier om ‘rechtbankje te spelen’ en je daarmee te verschuilen achter wetten, maar er moet ook gekeken worden naar ‘wat is de beste oplossing?’

**Aanleiding dit onderzoek**BMC heeft op allerlei terreinen onderzoek laten doen naar de toepassing van mediation en mediationvaardigheden. Denk bijvoorbeeld aan de klachtenprocedure en de bezwaarschriftprocedure. Handhaving is voor BMC een nieuw terrein. Handhaving leidt vaak tot conflicten met de burgers die met een handhavingsactie wordt geconfronteerd. De kans dat het conflict uit de hand loopt is groter. Dit komt ook omdat het gaat om niet gevraagde contacten. Emoties kunnen hoog oplopen. Op dit terrein kan mediation wellicht goed worden ingezet.

**Doel van dit onderzoek**  
Uit het onderzoek zal naar voren komen hoe de gemeente nu omgaat met het gebruik van mediation en mediationvaardigheden. De aanbevelingen zullen met name gericht worden aan de gemeenten. Wat kunnen gemeenten leren van praktijkervaringen en werkwijze van andere gemeenten? BMC wil de ideeën, de aanbevelingen, kunnen verspreiden. Zij willen de resultaten kunnen communiceren op een congres in het najaar van 2018.

**Bijlage 2 – Overzicht gemeenten**

Volgorde geinterviewde gemeenten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gemeente** | **Aantal inwoners\*** | **Categorie\*\*** |
| Woerden | 51 748 | Klein |
| Smallingerland | 55 852 | Groot |
| Gemert-Bakel | 30 298 | Klein |
| Rhenen | 19 764 | Klein |
| Veenendaal | 64 666 | Groot |
| Alkmaar | 108 585 | Groot |
| Papendrecht | 32 244 | Klein |
| Zaanstad | 154 650 | Groot |
| Laarbeek | 22 098 | Klein |
| Zwijndrecht | 44 483 | Klein |
| Helmond | 90 608 | Groot |

\*eind september 2017, Bron: CBS  
\*\*klein < 50.000, groot > 50.000

Volgorde van groot naar klein

|  |  |
| --- | --- |
| **Gemeente** | **Categorie** |
| Zaanstad | Groot |
| Alkmaar | Groot |
| Helmond | Groot |
| Veenendaal | Groot |
| Smallingerland | Groot |
|  |  |
| Woerden | Klein |
| Zwijndrecht | Klein |
| Papendrecht | Klein |
| Gemert-Bakel | Klein |
| Laarbeek | Klein |
| Rhenen | Klein |

Omgevingsdienst De Vallei omvat onderstaande gemeenten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gemeente** | **Aantal inwoners \* eind sept 17 CBS** | **Categorie (groot, middelgroot, klein)** |
| Barneveld | 57 134 | Middelgroot |
| Ede | 114 406 | Groot |
| Nijkerk | 42 155 | Middelgroot |
| Scherpenzeel | 9 748 | Klein |
| Wageningen | 38 539 | Middelgroot |
| Provincie Gelderland | 2 058 045 | Groot |

**Bijlage 3 - Respondenten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Interview** | **Datum** | **Medewerker\*\*** | **Functie** |
| 1. Woerden\* | 26 april 2017 | R1 | Juridisch adviseur handhaving |
| 2. Smallingerland | 28 april 2017 (telefonisch) | R2 | Juridisch beleidsmedewerker  Afdeling vergunningen en handhaving |
| 3. Gemert-Bakel | 2 mei 2017 | R3 | Toezichthouder Bouw |
| 4. Rhenen | 3 mei 2017 | R4 | Jurist handhaving |
| 5. Veenendaal | 4 mei 2017 | R5 | Juridisch adviseur |
| 6. Alkmaar | 8 mei 2017 | R6a  R6b | Bouwplan toetser en coördinator toezicht en handhaving Unit Vergunning- en subsidieverlening (R6a) Bouwplantoetser/handhaving en toezicht (R6b) |
| 7. De Vallei (omgevingsdienst) | 9 mei 2017 | R7 | Juridisch adviseur afdeling handhaving |
| 8. Papendrecht | 10 mei 2017 | R8 | Toezichthouder bouw- en woningtoezicht en handhaving |
| 9. Zaanstad | 15 mei 2017 | R9a  R9b | Gebruikstoezicht, handhaving, bouw (R9a)  Toezicht bouwproces, technicus (R9b) |
| 10. Laarbeek | 16 mei 2017 | R10 | Toezichthouder handhaving |
| 11. Zwijndrecht | 29 mei 2017 | R11a R11b | Teamleider Ruimtelijke Ordening (R11a)  Beleidsontwikkelaar (R11b) |
| 12. Helmond | 30 mei 2017 | R12 | Juridisch handhaver |

\*Gegevens niet meegenomen in onderzoek (testinterview)  
\*\* Om privacy redenen zijn de namen van respondenten weggelaten. Deze zijn bij mij bekend.

**Totaal benaderden gemeenten: 35**  
Alkmaar, Amsterdam, Apeldoorn, Doetinchem, Dordrecht, Gouda, Gemert-Bakel, Haarlem, Heemstede, Heiloo, Helmond, Laarbeek, Leiderdorp, Lelystad, Monnikendam, Noordwijk, Papendrecht, Rhenen, Rijswijk, Roermond, Rotterdam, Rozendaal, Smallingerland, Utrecht, De vallei (omgevingsdienst), Venlo, Veenendaal, Wageningen, Wassenaar, Woerden, Zaanstad, Zeist, Zwijndrecht, Zwolle.

**Bijlage 4 – Interviewvragen**

**Introductie***Goedendag, fijn dat u tijd kon vrij maken voor dit interview. Voor mijn afstudeeropdracht ga ik onderzoeken welke toepassing van mediation door gemeenten het meest bijdraagt in het oplossen van conflictsituaties. Samen met mijn opdrachtgever (BMC onderzoek) heb ik gekozen om mij te richten op de bouw- en woningtoezicht.*   
  
**Algemene informatie**  
Naam:  
Geslacht:  
Opleidingsniveau:  
Functie gemeente:

**Onderzoeksvraag**  
*‘Welke toepassing (of toepassingen) van mediation door gemeenten draagt (dragen) het meest bij in het oplossen van conflictsituaties met burgers en bedrijven?’*

**Deelvragen***1. Wat is de aanleiding voor gemeenten om mediation toe te passen bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?*

*2. Op welke wijze passen gemeenten mediation toe bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?*

*3. Welke resultaten behalen gemeenten wanneer zij mediation toepassen bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?*  
  
**Begrippen***Mediation*  
*‘Een vorm van conflictbemiddeling, waarbij een neutrale en onafhankelijke bemiddelingsdeskundige – de mediator – de gesprekken tussen partijen begeleidt met als doel voor ieder van hen het optimale resultaat te behalen’*

*Conflictsituaties  
‘Situaties waarbij een meningsverschil is tussen de gemeenten en de burgers of bedrijven over de situaties omtrent bouw- en woningtoezicht’*

**Algemeen (proces aanvraag tm handhaving)**

Welke functionarissen binnen de gemeente hebben handhavende taken?

Wie binnen de gemeente handhaven op het gebied van bouw- en woningtoezicht?

Hoe ziet het proces eruit vanaf de aanvraag van een vergunning tot de handhaving?

Op welke manier controleert de gemeente of aan de eisen van de vergunning wordt voldaan?

Ontstaan er wel eens een meningsverschil tussen gemeente en bedrijven op het gebied van bouw- en woningtoezicht?

* Zo ja, hoe vaak?
* Wat is de oorzaak van het ontstaan van het conflict?
* Waarom ontstaat het conflict wel/niet?

(zo nee, wel op andere gebieden?)

**Categorisering**

Welke acties/maatregelen worden genomen wanneer iemand zich niet aan de vergunning houdt?

* Na afwijzing 🡪 toch gaan bouwen
* Na verkregen vergunning 🡪 andere invulling

**LHS geven**  
Hanteert u – bij het niet naleven van de regels door burgers/bedrijven - een vergelijkbaar stappenplan (als de Landelijke Handhavingstrategie) in de gemeente?

* Ja  
  In welke categorie(en) past u het instrument mediation toe?  
  Leidt het tot onduidelijkheden binnen welke categorie een conflict hoort?  
  Wie binnen de gemeente bepaalt de zwaarte van de overtreding (binnen welke categorie een conflict hoort)?
* Nee  
  Waarom niet (volgens LHS)  
  Op welke manier bepaalt u dan de zwaarte van de overtreding?  
  Wie binnen de gemeente bepaalt de zwaarte van de overtreding?  
  Worden deze overtredingen in categorieën onderverdeeld? Zo ja, welke?  
  Is er wel eens onduidelijkheid over de ‘zwaarte’ van het conflict, in welke categorie het ingedeeld moet worden?

Hanteert u voor elke handhavingstaak dezelfde strategie?

Wie van de gemeente bepaalt of er wel of geen gebruik gemaakt wordt van mediation?

In welke conflictsituaties wordt gebruikt gemaakt van mediation (bij welke categorieën van het Landelijke Handhavingstrategie / eigen categorieën)

Zit er een verschil tussen de procedure bij behandeling van conflictsituatie bij burger of bedrijven?

**Mediation proces (wanneer en hoe toepassen)**

Kunt u drie voorbeelden geven van conflictsituaties op het gebied van bouw- en woningtoezicht waarbij de gemeente heeft gekozen voor mediation?

* Waarom is in deze situaties gekozen voor mediation?

Welke vormen van mediation wordt toegepast (telefonisch contact, keuken tafel gesprek..)?

Is de mediator iemand vanuit de gemeente of een externe?   
Mogen de mediators besluiten nemen (of moet dit in overleg met bestuur/management)?

In hoeverre is er onderhandelingsruimte voor de mediator?

* Zit hier een verschil in bij burgers/bedrijven?

Aan wie legt de mediator verantwoording af?

Hoe worden de afspraken na het gebruik van mediation vastgelegd?

Wat gebeurt er wanneer een burger/bedrijf na mediation alsnog de fout in gaat?  
Wat gebeurt er wanneer burgers/bedrijven niet willen meewerken aan mediation? (direct inzetten van bestuursrechtelijke instrumenten?)

**Successen / verbeteringen**

Wat zijn de voordelen (inhoudelijk/praktijk) voor de gemeente van het gebruik van mediation?

Wat zijn de knelpunten (inhoudelijk/praktijk) voor de gemeente van het gebruik van mediation?

Welke resultaten worden behaald bij het gebruik van mediation?

* Zijn de conflictsituaties opgelost?
* Worden alsnog bestuursrechtelijke instrumenten ingezet?
* Hoe is de relatie met burgers/bedrijven na het gebruik van mediation?

Wil de gemeente in de toekomst iets anders bij het gebruik van mediation? Zo ja, wat? (denk aan meer vrijheid, duidelijke richtlijnen, checklist)

**Bijlage 5 – Interviews**

**Interview 2   
Gemeente Smallingerland  
28 april 2017**  
  
**Respondent 2**   
**Functie:** Juridisch beleidsmedewerker, afdeling Vergunningen en Handhaving

I: voor mijn afstudeeronderzoek voer ik onderzoek uit naar mediation bij de handhaving. In plaats van meteen bestuursrechtelijke instrumenten toe te passen, wil ik kijken waar gemeenten gebruik maken van mediation en hoe de ervaringen hiermee zijn. En dan wil ik mijn centrale vraag beantwoorden, bij welke casussen het gebruik wel handig is en bij welke casussen niet. Dus daar wil ik graag wat vragen over gaan stellen. Dan wil ik allereerst ingaan op het algemene proces van de handhaving. Wie bij uw gemeente voeren de handhavende taken uit? **(1:42)**  
R2: in eerste instantie zijn dat toezichthouders. Wij hebben zowel toezichthouders als Boa’s. En naast Boa’s hebben we ook nog toezichthouders op het fiscaal onderdeel, ook parkeren. De parkeerwachter, zijn werk spreekt voor zich denk ik. De boa’s doen in beginsel zaken die met name te maken hebben met APV, maar bijvoorbeeld het aanleggen van een bootje waar het niet hoort, maar daar kunnen we ook bestuursdwang toepassen, dus in die zin is er wel handhaving. Maar als we het hebben over bouw- en woningtoezicht dan zijn dat in principe altijd toezichthouders. We hebben toezichthouders voor milieu en gebruik. Dat betekent dat je brandveilig gebruik … en toezichthouders die houden zich bezig met bouw, dus die doen bouwcontroles tijdens het proces van bouwen.   
I: Oké, en dat doen zij dus zowel bij burgers als bij bedrijven?  
R2: ja, dat maakt op zich geen verschil   
I: en controleren zij dat dan bij iedereen of is dat gewoon steekproefsgewijs om het zo maar te zeggen? **(3:25)**  
R2: nou in het begin een beetje, in principe wordt alles gecontroleerd, maar dat maakt natuurlijk wel verschil of er een dakkapel wordt geplaatst of dat er een nieuwe woning gebouwd wordt. En bij een dakkapel wordt er vaak vooral aan het einde gecontroleerd van ‘he, staat die er eigenlijk op’. Met andere woorden kan ik het proces van vergunningverlening afsluiten en staat die er ongeveer conform de vergunning. En bij een woning wordt er, of bij een ander gebouw, en naar mate die groter is zal de controle intensiever zijn, en dan op verschillende momenten tijdens het bouwproces wordt het gecontroleerd. Dus vlak voor de fundering gestort wordt, dan wordt gekeken he liggen die stapelbakken zoals ze daar moeten liggen en dat soort zaken. **(4:20)**   
I: ja, en wat als nou blijkt dat inderdaad de toezichthouder ziet van oké ze zijn bezig met bouwen maar ze houden zich niet aan de regels. Hoe wordt dat proces dan aangepakt?  
R2: in principe is het aan de toezichthouder om in eerste instantie actie te ondernemen. Dus de toezichthouder die zal in overleg met de bouwer maatregelen nemen. Dus op het moment dat hij daar komt op een vrijdagmorgen en op vrijdagmiddag willen ze het beton gaan storten, hij ziet dat de stapelbakken verkeerd liggen, van jongens die… liggen er verkeerd in, leg die even goed neer. Dus het zal heel afhankelijk zijn van wat het meest doelmatig is daarin. En het komt dus ook steeds minder voor dat we daar echt bestuursdwang gaan toepassen, omdat er meestal in goed overleg afspraken gemaakt worden om tot een oplossing te komen.   
I: ja precies, dus eigenlijk is het voor het zover komt opgelost?  
R2: in sommige gevallen dan is er sprake van onwil. Je kunt je voorstellen dat wanneer er een… kijk zonder, als er een vergunningaanvraag gever is dan zeg ik altijd dan is de wil er in elk geval om het goed te doen. Dus degene die een vergunningaanvraag aangaan die hebben in beginsel de insteek om het te doen zoals het hoort. De problemen zijn er met name bij de situaties waar wordt gebouwd zonder vergunning. Dus je kunt je voorstellen dat wanneer een uitbouw bij een achtererf van een woning gemaakt wordt en die was vergunning plichtig geweest, die kan niet vergunningsvrij in die situatie en er komt een toezichthouder en die constateert dat het gebouwd is, en die zegt ja dat moet weer weg, dan kun je je voorstellen dat de eigenaar van die woning dat die wat minder gelukkig is met die mededeling. Dus daar zitten dan vaak de problemen in. Dan hebben wij in principe de insteek dat gezocht wordt naar een oplossing. Dus als het alsnog te legaliseren is, en als het alleen met het aanvragen van een vergunning kan worden volstaan en die wordt verleend dan is er geen probleem. Dan moet er een aanvraag komen, want voordat de handhaving in gang gezet wordt, dan vindt er legalisatie plaats. Dus als het gelegaliseerd kan worden, ook dan is het opgelost. Dus het probleem is eigenlijk pas op het moment dat er zonder vergunning is gebouwd en er kan geen legalisatie plaatsvinden, omdat naja de Welstand vind het niet mooi, het past niet binnen de bestemming of ze hebben al veel verschillende dingen gebouwd waardoor een uitbouw niet nog een keer mogelijk was. En dat betekent dus dat het teruggedraaid moet worden en dat de uitbouw dus verwijderd moet worden in zo’n situatie. Nou en dan is het in eerste instantie aan de toezichthouder om daar afspraken over te maken, om een eerste brief te sturen. Op grond van ons handhavingsbeleidsplan doen we dat drie keer. Dat is een drie stap raket, dus de eerste brief dan wel e-mail zal zijn het vriendelijke verzoek om het te verwijderen binnen die en die termijn. **(8:00)** De tweede brief dat zal een vooraankondiging zijn, vooraankondiging in principe dwangsom. Er wordt altijd eerst gekeken van he kan ik met een dwangsom reeds volstaan en.. dus last onder dwangsom en als dat niet kan omdat het spoedeisend belang is of wat dan ook, dan wordt bestuursdwang overwogen. Dus ik neem aan dat je weet wat bestuursdwang is?  
I: ja  
R2: je zegt we doen het als gemeente en verhalen de kosten. Dat is een laatste redmiddel, dus in principe zal er altijd een dwangsom komen. Dus zoals ik zeg komt eerst de eerste brief, komt de tweede brief daar staat een vooraankondiging, daarin bieden we de mogelijkheid voor het indienen van een zienswijze en ook daar zit weer een termijn in meestal. En als er na de derde termijn niet is voldaan aan het verzoek dan zal er een dwangsom worden opgelegd en ook daar zal weer een begunstigingstermijn inzitten. **(9:00)** en die laatste stap die ligt dan meestal bij mij, elke tweede stap ligt dan bij mijn functie als juridisch medewerker. Maar in het traject daartussen zit natuurlijk ook nog een groot informeel deel. Vaak schrikt men wel als men een brief krijgt en zeker als men een tweede brief krijgt waar bedragen nog alvast instaan. En dan is het vaak wel nemen bewoners contact en wordt er wel aangegeven dat men toch wil zoeken naar een oplossing. En wij zijn altijd wel bereid om te zoeken naar oplossingen maar in sommige situaties dan is die er gewoon echt niet. En daarmee kom je ook eigenlijk wel een klein beetje op het antwoord van jouw vraag misschien, want voor mediation en dat stond volgens mij ook in de notities die ik jou toestuurde, moet er wel een oplossing voor handen zijn. En op het moment dat die oplossing niet voor handen is, dus het kan niet worden gelegaliseerd, dan kun je er heel lang met elkaar over gaan praten, maar dan komt er geen andere uitkomst dan dat het verwijderd moet worden. Dus in die situatie is mediation ook lastig. Waar mediation wel zinvol kan zijn, is als het op zich wel verleend zou kunnen worden, met bijvoorbeeld een afwijking op het bestemmingsplan of.. nou zoiets. Dan zit er een kappenplan in en dan kan het College de vergunning verlenen, dat hoeft zij niet te doen. Maar de buren zijn er tegen om wat voor reden dan ook. En dan komt er een handhavingsverzoek van de buren binnen, ik noem een willekeurig voorbeeld en dan moeten we beslissen om te gaan handhaven ware niet dat het te legaliseren is, want als het gelegaliseerd is dan weet je zeker dat daar bezwaar op komt van de buren, want die zijn er tegen. En in dat soort situaties, waarom zijn die er dan tegen, daar zit mogelijk nog ruimte in. Dus dan zou mediation effectief kunnen zijn.   
I: en gaat het dan echt om mediation tussen de buren onderling of is dan de gemeente zelf een partij?  
R2: nou wij zijn in die zin een partij, omdat er dus bij ons een handhavingsverzoek ligt. Dus in die zin zijn wij dan partij. Anders zouden wij daarna ook geen, wij hebben een maatschappelijk ondernemingsplan Smallingerland heet die, het MOS, het MOS is een stichting die zich inzet voor nou burenruzies, dat soort zaken. Dus dan wordt het wel ernaar verwezen, naar een buurtcoach die dan met deze mensen het gesprek aangaat. En alleen als wij zelf partij zijn dan zetten wij onze eigen mediator in.   
I: ja, dan verzorgen jullie dat en.. want hoe gaat dat dan verder in zijn werk als van jullie kant besloten wordt van oké dit is een zaak die zich voor mediaton leent?   
R2: dan geven wij de opdracht aan de mediator om er eens naar te gaan kijken. De mediator handelt dan als onafhankelijke mediator, dus weliswaar is zij in dienst van de gemeente maar zij handelen op dat moment niet namens de gemeente, maar als onafhankelijke mediator. Dus zij zal de afspraak maken met partijen, zal eerst de vraag überhaupt stellen of men bereid is. Als men niet bereid is, ja dan heeft het ook geen zin. Maar als men op zich bereid is om in gesprek te gaan, dan zal er een gesprek worden gepland door de mediator. Daar zullen partijen bij aansluiten, nou en dat gaat dan zoals een mediaton gesprek gaat. Dus beide partijen mogen hun standpunten uiteenzetten en nou.. inzicht geven in elkaars standpunt. En soms dan zit er zoveel onder dan ja dan komt het niet meer goed. Zie je ook bij de rijdende rechter, burenruzies ja dan is er zoveel gebeurd, dat heeft dan niet zoveel zin meer. Naja dan kan de conclusie zijn van na ja goed mediaton biedt in dat opzicht geen oplossing. Soms komen er hele verassende resultaten uit en heeft het wel zin. **(13:50)**  
I: ja, en hoe ver mogen de mediators zelf gaan? Hoeveel onderhandelingsruimte hebben zij?  
R2: mediators hebben geen onderhandelingsruimte, omdat zij niet namens de gemeente spreken. Dus zij zijn geen partij.   
I: oké. En de afspraken die dan eigenlijk gemaakt worden? Moet dat nog overlegd worden daarna met Bestuur of management of..?  
R2: in die zin dat, wij zijn vanuit bouw- en woningtoezicht de opdrachtgever. Wij zitten daar ook aan tafel namens de gemeente. En afhankelijk van de uitkomst moeten de resultaten worden gestuurd. Kijk, als de uitkomst is, nou het mag niet maar we gedogen het. Ja, dat zou in bepaalde situaties XXX kunnen zijn. Maar dat is heel afhankelijk van het onderwerp en de uitkomst.   
I: ja. Het wordt sowieso wel zwart op wit ook vastgelegd?  
R2: er komt een verslag van mediation. En het is heel afhankelijk van wat daar uitkomt of dat zinvol is. maar het komt bijna niet voor dat wij zelf partij zijn, dus he in plaats van handhaving dat we mediation inzetten. Nou wat ik in het begin dus zei, omdat wij dus eigenlijk standaard de insteek hebben we zijn er niet om het de mensen lastig te maken, we zijn er om toezicht te houden en als er dus andere oplossingen zijn dan toezicht, naja dan zullen we dat inzetten. Dus als het gelegaliseerd kan worden, ja dan zullen we dat altijd doen.   
I: ja precies  
R2: ja wij doen niet ons werk omdat we het zo leuk vinden om mensen te pesten.   
I: nee nee begrijpelijk  
R2: nee ja goed, maar dat maakt wel essentieel de insteek, als de insteek bij een gemeente is van’ ja wij zijn er om de regels te handhaven en we sturen een brief en nog een brief en we leggen een dwangsom op’, ja dan zou daar veel meer ruimte zijn voor mediation, omdat daar nog veel te leren voor medewerkers, omdat het anders kan. Maar dat is niet onze insteek. Wij kijken altijd naar hoe kunnen we dienstverlenend zijn.   
I: ja. En stel dat er inderdaad mediation is toegepast en er zijn afspraken gemaakt en een van beide partijen gaat alsnog de fout in? Hoe wordt daar dan mee omgegaan?  
R2: daar zullen van te voren afspraken over gemaakt moeten worden. Er was een voorbeeld van een burenruzie en er stond een schutting – nou ik weet niet hoe goed je de regels kent vanuit bouwen, maar aan de achterzijde van een woning mag meer dan de voorzijde van een woning – en die woningen stonden een beetje bijzonder, want die woningen stonden naar het water gekeerd. Aan de achterkant van de woning was water en ze hebben die kant van die huizen, hebben ze aangewezen als voorkant, zodat je in een gebied met veel waterrecreatie in ieder geval een mooi uitzicht hebt vanaf het water. Dat betekent dat de voorkant van de woningen eigenlijk de achterkant was, en er was onenigheid over een schutting die aan het water stond. Die stond haaks op het water, dus op zich heel formeel zou die daar niet mogen, maar als je ernaar kijkt, daar praktisch naar kijkt dan hadden wij daar als gemeente op zich niet veel bezwaar tegen. Hij kon eigenlijk niet worden vergund, want volgens de regels past het niet, dus er was sprake van een ruzie dus daar is een mediator bij geweest. En uiteindelijk zijn partijen daar over eens geworden dat die schutting kon blijven staan onder een aantal voorwaarden. Nou, toen hebben wij gezegd dan nemen wij een gedoogbesluit, dan gaan we het gedogen totdat een van beide partijen zegt van we komen erop terug, we hebben weer iets, dat betekent dat we alsnog gaan handhaven. De schutting zorgde er juist voor dat beide buren elkaar minder zouden zien, ja dan lost dat in die zin ook iets op natuurlijk. Als je begrijpt wat ik bedoel?  
I: ja, nee inderdaad ja.. even kijken hoor. En wat gebeurt er als burgers en bedrijven niet willen meewerken aan mediation? Is dan bestuursrechtelijke instrumenten echt de enige mogelijkheid nog?  
R2: uuhmm.. waar zou ik anders aan moeten denken?  
I: ja dat is eigenlijk een goede vraag ja.. ik denk dat dat inderdaad wel de enige mogelijkheid is eigenlijk om dan via de formele route gewoon in te gaan eigenlijk  
R2: dus dat is een laatste redmiddel he. Wat ik eerder zeg de maximaal aan mogelijkheden en op een gegeven moment zijn de mogelijkheden wel op. Als die er anders niet zijn en er zijn geen andere middelen en je kunt geen andere middelen bedenken, ja dan betekent dat dat we zullen moeten handhaven.   
I: ja, ja. En de resultaten van mediation tot dusver, hoe zijn die? Zijn die positief?  
R2: Op zich wel, maar dat wisselt... Dat wisselt…. **(20:00)** Ja ik zou zeggen dat ik neig naar 50/50.  
I: 50/50 oké, en bij welke casussen merkt u vooral dat het wel resultaat heeft?   
R2: op het moment dat de communicatie verstoord is, dus dat men elkaar eigenlijk niet goed begrepen heeft. Dus dan is er wat minder aan de hand dan men denkt en is het groter geworden dan dat en door partijen gewoon, ik zou bijna zeggen met gericht onder dwang met elkaar om tafel gaan en dat ze dan het standpunt van de ander horen en het ineens gaan begrijpen. En dat voorbeeld noemde ik van een … toen wij de afspraak maakten, ik weet niet of je dat nog helder hebt, maar ik zal het nog wel even herhalen voor de volledigheid. Dat was een situatie waarbij.. standaard als wij, ik heb net uitgelegd hoe het handhavingstraject werkt, maar dan volgt er een besluit, volgt er een dwangsom en tegen een besluit staat bezwaar open. Dus mensen kunnen er bezwaar tegen indienen. Bezwaar heeft geen opschortende werking, dus het betekent dat als men daar spoed mee heeft, dan kan men een voorlopige voorziening vragen bij de rechtbank. Qua eerste vraag die degene die bezwaar behandeld stelt is in eerste instantie wordt een telefoontje gepleegd, dan wordt gevraagd naar een toelichting en ook dan wordt er nog weer gekeken van he is dit zinvol om dit voor te leggen bij een mediator. Dus op verschillende momenten in het proces wordt die vraag gesteld. Zowel door de toezichthouder in eerste instantie als later als er een besluit genomen is, wordt het nog een keer weer gesteld door degene die het bezwaar behandeld. En als die dan denkt hier zijn mogelijkheden om mediation voor te leggen dan wordt dat gedaan, nou was dat ook het geval bij een boer waar een grote koepel waar mest opgeslagen ligt. Dat werd aangevraagd door een boer, nou die vergunning is verleend. En dat is de andere kant op, niet zozeer handhaving maar vergunningverlening en die is verleend en de buurman heeft er bezwaar op gemaakt. De buurman was bang voor geuroverlast, was bang voor nou een lelijk uitzicht, dus die maakte bezwaar. De bezwaarbehandelaar belt met de buurman van ‘nou u heeft bezwaar ingediend, vertel eens wat er aan de hand is’ en toen het verhaal gedaan: bang voor geuroverlast, bang voor een lelijk groot ding naast mijn huis. Die is voorgelegd aan een mediator. De mediator heeft een afspraak gemaakt. Beide buren zijn daar geweest en daar is het verhaal gedaan en de boer die de vergunning had aangevraagd zei dus van ‘ooh ja maar goed dat wist ik niet, ik wist niet dat u daar zoveel problemen mee zou hebben. Als het er zo voorstaat, ik wil mijn buren niet tot last zijn, dan voorzie ik wel een andere mogelijkheid. Dan moet ik misschien aan de achterkant van de boerderij, daar is ook plek’. Ja zegt de buurman, daar heb ik geen problemen mee, ik zie ik hem eigenlijk niet, dus dat is prima. Nou toen heeft in dat geval de boer gevraagd om die vergunning in te trekken en dat hebben we ook gedaan. **(24:05)**I: Oké, want ik hoor hier dan eigenlijk niet een fase waarin de gemeente zegt heeft u zelf al contact opgenomen met de buurman hierover.  
R2: umh.. die vraag is wel gesteld. Ik heb in dit geval zelf geen contact gehad, dus waarschijnlijk zal er dan wel een antwoord geweest zijn ‘we hebben het geprobeerd’ of ‘dat durf ik niet’ of ‘ik denk dat dat weinig zinvol is’ zoiets.   
I: Oké, maar het is wel altijd een stap die ook nog gedaan wordt  
R2: ja, ja die vraag wordt altijd gesteld. Dat had ik er misschien bij moeten zeggen. Ja die vraag wordt wel gesteld. Dan ga je eigenlijk een stap voor mediation.  
I: ja, precies. Ik heb zelf vorige jaar stage gelopen bij een woningstichting en dan behandelde ik de overlastzaken, dus daar was inderdaad ook eerst zelf de buren zoveel mogelijk zelf laten oplossen zonder de mediator in te schakelen. **(25:05)** u gaf dan aan dat het eigenlijk 50/50 is de resultaten en dat waar de resultaten er wel waren het ging om communicatie die verstoord is. en 50% waar de resultaten dan niet positief waren, waar kwam dat dan met name door?  
R2: eigenlijk veelal doordat het aan de ene kant een burenruzie betreft , waar wij dus zelf ook niet onze mediator inzetten om daartussen te bemiddelen en dan is de ruzie al te ver opgelopen om nog mediaton te kunnen toepassen, dan heeft dat gewoon geen zin meer. En in andere situaties lukt het dan niet doordat er op zich goede wil is om met elkaar om tafel te gaan, maar zijn we zelf partij. En laten we als voorbeeld nemen een of andere uitbouw die is zonder vergunning gebouwd en men wil graag met ons in gesprek en we gaan op die manier in gesprek met elkaar, maar de conclusie is steeds maar het kan niet, wat u wilt, ja dan houdt het ook op. En dan lukt het in die zin ook niet.   
I: nee precies. Oké, dan wil ik nu graag naar de successen en verbeteringen gaan voor het gebruik van mediation. Wat zijn volgens u de voordelen voor de gemeente voor het gebruik van mediation? **(26:35)**  
R2: voordelen voor de gemeente… een van onze speerpunten is ……………. Dus wij zijn er voor de inwoners en niet andersom. Dus als we mediation kunnen toepassen dan leidt dat in die zin meestal tot blijere gezichten. Dat is ook iets dat wij graag willen. Tegelijkertijd kan het ook tijdbesparend zijn. Een handhavingstraject kost tijd, zeker als daar bezwaar op binnenkomt, beroep wordt ingesteld, hoger beroep wordt ingesteld. Dat zijn gewoon erg tijdrovende procedures. Dus als je er in een eerder traject samen uitkomt dan bespaart dat tijd. Dus als ik daar zo snel even over nadenk, denk ik dat dat de twee grote voordelen zijn.  
I: oké ja, dus eigenlijk gewoon vertrouwen van de burgers krijgen en de tijd.  
R2: nou vertrouwen, maar aan de andere kant doen we het werk natuurlijk eigenlijk pas goed als, op het moment dat men blij is met ons als gemeente. En de gemeente is er niet om het de mensen zo onmogelijk mogelijk te maken, maar juist om meer verbindend te zijn. En nou, soms betekent dat dat er een slecht bericht komt omdat het algemene belang zwaarder weegt dan het individuele belang. Het algemeen belang kan bijvoorbeeld zijn Welstand, als er een schutting voor de voorgevel staat en alle mensen in die straat doen dat, dan kan dat een gevoel geven van onveiligheid. En dan is dat belang vinden wij dan groter dan het belang om die schutting te laten staan. Naja, dus het is niet zozeer dat, nou ja hoe zeg ik dat.. nogmaals dan doen wij ons werk goed als men blij met ons is.   
I: om de relatie tussen de gemeente en de burgers goed te houden  
R2: ja, noem het zo  
I: en welke knelpunten ziet u voor de gemeente voor het gebruik van mediation? Als die er zijn natuurlijk  
R2: uuhm… handhaving is het gemakkelijkste en efficiëntste als je heel kort door de bocht bent en heel zwart wit denkt als gemeente. Dus mag niet, je krijgt een brief, je krijgt een tweede brief, dwangsom bam. Dat gaat het snelste en dat kost het minste tijd. Maar ja, kan ook erg negatief overkomen. Dus als je mediation inzet dan, nou kan het ook tijdrovend zijn. Als zaken heel lang doormodderen en er niet echt voortgang inzit   
I: nee precies. Dat hangt natuurlijk ook weer van de casus af hoe dat allemaal loopt. **(30:10)**  
R2: ja, maar juist door zwart wit te denken, het mag niet, het kan niet dus dwangsom en als het niet op tijd voldaan is de last dan wordt dwangsom verbeurd, dan komt een nieuwe dwangsom, wordt bestuursdwang toegepast, dus in die zin dat is een nadeel dat mogelijk op onderdelen minder efficiënt is op casusniveau.  
I: wat hebben jullie een vast stappenplan van oké, er komt een casus binnen, iemand die zich niet inderdaad aan de vergunning houdt, of is gaan bouwen zonder vergunning, wij volgen dit proces of is dat puur per medewerker verschillend hoe die het eigenlijk aanpakt?  
R2: nee, dat is in principe vastgelegd in ons handhavingsbeleidsplan. Het … plan dat ik net omschreef op hoofdlijnen: komt een eerste brief, komt een tweede brief, er komt een dwangsom. Dat is in principe ons traject en dat wordt in principe ook zo doorlopen. Maar zoals bij al het beleid geldt, daar kunnen om bepaalde redenen kunnen uitzonderingen gemaakt worden. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor de volksgezondheid, voor de veiligheid, dat soort zaken. Dus als er we hadden het er net eigenlijk al over, maar hetzelfde geldt natuurlijk voor milieu en voor gebruik. Als een gevaarlijke situatie ontstaat, ja dan kun je je voorstellen dat je daar niet heel veel tijd overheen wilt laten gaan. Na ja, dat betekent dat de, dat het korter door de bocht opgelost zal worden. En de eerste stappen zullen overgeslagen worden, niet een eerste brief, dat er alleen maar de mogelijkheid komt om een zienswijze in te dienen en vervolgens dwangsom komt, of bestuursdwang.  
I: ja, en is er dan eigenlijk ook een fase voor die eerste brief, als dan de toezichthouder rondloopt in de wijk en iets constateert dat die meteen daarheen gaat en vraagt naar de situatie? **(32:25)**  
R2: dat is persoonsafhankelijk.   
I: Oké, dat is wel persoonsafhankelijk dan   
R2: in die zin, er is altijd eerst persoonlijk contact en probeer dat altijd te doen door een op een met iemand te spreken. Als het niet kan dan telefonisch, en als derde mogelijkheid proberen we dat via de e-mail dan wel per brief te doen. Dus dat is altijd de opdracht. En hoeveel geduld iemand daar dan mee heeft, of er een gesprek plaatsvindt en als er een schuttinkje staat zorgen dat die volgende week weg is, ik kom volgende week weer. Of hij dan direct zegt ik ga dan wel een brief sturen of iemand doet zijn verhaal en hij geeft hem nog een keer en week of twee weken, of na ja afhankelijk van wat op dat moment redelijk gevonden wordt. Dat is heel persoonsafhankelijk hoeveel geduld iemand heeft.   
I: oké, oké, ja.  
R2: dat is ook afhankelijk van de casus, wat op dat moment het meest effectief lijkt.   
I: ja, elke situatie is natuurlijk ook weer anders. Dat kan je eigenlijk niet helemaal vastleggen.  
R2: nee ja, als de toezichthouder komt en stelt een vraag van ‘waarom heeft u zich niet aan de afspraak gehouden’ en er komt een verhaal van ‘nou goed mijn vader is overleden tussendoor en..’ Na ja dan kun je je voorstellen dat je zegt ‘oké, dan begrijp ik dat je niet voorrang geeft aan het afbreken van je schutting, dan heeft u wel wat anders aan uw hoofd’. Dat je dan in ieder geval zegt van, zo’n situatie daar heb ik begrip voor. Maar ja als iemand zegt ‘ja sorry je zoekt het maar uit gemeente, ik bepaal zelf wel wat ik bouw op mijn eigen grond’. Ja dan kun je iemand nog een week geven en nog een keer een week geven, maar dan voel je al aan dit gaat niet gebeuren. Dan ga je er korter opzitten en hier gaan we gewoon aanschrijven.   
I: ja, precies ja. En ziet u nog in de toekomst verbeteringen in het proces die doorgevoerd moeten of kunnen worden?  
R2: in het proces van mediation bedoel je dat?  
I: ja, ja.  
R2:… nee. Ik zou haast zeggen dat het andersom is. Dat we nog wel eens zoveel begrip willen hebben voor mensen dat we daardoor te lang wachten met het inzetten van een handhavingstraject. **(35:15)**I: want u gaf net aan de 50/50 qua resultaten. U heeft nu niet zoiets van iets in het proces dat veranderd zou kunnen worden of om die resultaten misschien in een andere verhouding te krijgen?  
R2: nee maar wat ik zeg: zo heel veel mediation zaken hebben we niet, omdat wat ik als mediation zie is waar een mediator bijzit en waar je dus een mediation gesprek hebt. En wij proberen dus buiten mediation om gewoon in goed overleg met elkaar. Dat hoeft niet perse met mediation, maar gewoon in goed overleg met elkaar eruit te komen. En als dat niet lukt, dan kan mediation door een mediator daarvoor in te zetten die daarvoor opgeleid is. en soms kan dat leiden tot nieuwe inzichten. Maar ik zie niet hoe dat nog verder kan verbeteren. Want de gevallen waarin dat niet lukt, daar ben je meer afhankelijk van.. het mediation traject gaat volgens mij goed, maar dan zijn de feiten gewoon zodanig van ja dan is mediation ook geen redmiddel meer. Dus ik zie niet waar nog verbeteringen kunnen plaatsvinden, maar als jij op basis van je onderzoek zegt van ‘als ik dat zo hoor, zou ik daar en daar verbetering plaats kunnen vinden’, dan staan we daar voor open. **(37:00)**I: nee precies, dat snap ik. Dan zal ik zeker de uitkomst van mijn onderzoek laten horen. Want u gaf aan dat er niet veel mediation zaken zijn langsgekomen. Kunt u een aantal geven daarvan?  
R2: nou het afgelopen jaar, waar echt mediation heeft plaatsgevonden…. Dan zou ik zeggen drie of vier.   
I: drie of vier, dus de meesten zijn al bij het goed overleg, bij die fase opgelost? Of zijn via bestuursrechtelijke instrumenten opgelost?  
R2: dat gebeurt natuurlijk dagelijks dat er contact is met burgers, met inwoners over een goeie oplossing. Dat heeft niet apart een naam, dat is gewoon onderdeel van ons werk. Dat is gewoon op een normale manier met elkaar communiceren. Voor ons is handhaving een middel en geen doel. Dat zou het nog moeten worden denk ik. En als je het ziet als middel en je bent met elkaar in gesprek dan heb je het middel ook niet nodig. Dan heb je ook handhaving niet nodig. Want handhaving is een instrument om een doel te bereiken.   
I: ja, en van die drie/vier mediation zaken, zijn die goed gegaan?  
R2: ja op zich wel. Wat ik zeg dan moet je uitgaan van de helft wat nut heeft gehad, en de andere helft wat dan de conclusie is dat er niks meer te halen is.  
I: oké, want u gaf aan dat er ook een handhavingsbeleidsplan is die u gebruikt in de gemeente, is het ook mogelijk dat ik die kan inzien?  
R2: uuhm jawel volgens mij

**Interview 3  
Gemeente Gemert-Bakel  
2 mei 2017  
  
Respondent 3  
Functie:** Toezichthouder Bouw

I: waar ik dan eigenlijk op in wil gaan vandaag is op het algemene proces van handhaving, wat als inderdaad een vergunning niet wordt nageleefd of iemand gaat bouwen zonder vergunning. Hoe jullie het aanpakken als daar inderdaad sprake van is. en dan eventueel toch een beetje de mediation kant op, hoe dat wordt aangepakt en welk proces er dan doorlopen wordt. Dus allereerst mijn vraag: welke functionarissen binnen de gemeente hebben handhavende taken?  
R3:uhm ja dat is een goeie, want wij hebben toezicht en handhaving. En officieel ben ik toezichthouder bouwen. Dus ik ben de oren en ogen buiten. En als ik dingen zie dan worden daar foto’s van gemaakt he en vastlegging schriftelijk, een controle rapport wordt ervan gemaakt. En dan komt het bij ons vaak in het handhavingsoverleg. En daar zit bij: een vergunningverlener, een teammanager (de leidinggevende), daar zit bij de handhaving coördinator, en daar zit bij een jurist en dan de toezichthouders, een clubje van vijf man. En die jurist doet hier, daar hebben wij hier in Gemert-Bakel voor gekozen, die doet de hele juridische afhandeling. **(2:00)** Dus als wij een overtreding zien, dan breng ik hem weer naar binnen. Hij wordt besproken en vinden we hem de moeite waard om aan te pakken of zeggen we ‘ja het is zo’n klein vergrijp dat is wel goed’.   
I: gedogen?  
R3: ja gedogen we ‘m of laten we hem een ontheffingswijzing insturen dan is het ook goed. En dan doen we daar niet echt heel moeilijk over. Maar als het echt de moeite waard is dan gaat de jurist, die gaat ermee aan de gang. En bij veel gemeentes zie je ook dat de ambtenaar bouw- en woningtoezicht zelf ook de eerste aanschrijvingen verricht en dat die daarna wordt overgegeven aan de juriste. Dan krijg je een moment dat je overdracht hebt. En wij hebben er hier voor gekozen om dat meteen bij de juriste te leggen, dan heb je ook minder kans op fouten die in procedurele zin nadelig kunnen zijn. Stel dat je in je eerste briefje net iets niet goed verwoord hebt of net de termijn niet goed gesteld hebt en dat die daardoor het voor het gerecht niet zou halen.. kijk dat kun je voorkomen door te zeggen dan geef ik het meteen bij de jurist in handen. **(3:00)** En ja, dan hebben we zoals gezegd voor bouwen hebben we dan een jurist die dat doet en een toezichthouder en dat is het eigenlijk bij handhaving.  
I: en hoe vaak vindt dat overleg plaats?  
R3: elke vrijdagmorgen in principe  
I: oké, en merkt u nou als u in de wijk rondloopt echt dat er veel aan de hand is of valt het mee?  
R3: nee dat valt mee. Eerlijk gezegd valt dat reuze mee. Nou is het wel zo, ik heb jou dat handhavingsuitvoeringsprogramma, de HUB, gestuurd, en daarin is ook expliciet tegen mij gezegd je moet ook niet alles zien. Dus je moet ook niet echt gaan zoeken naar de overtredingen. Kijk, dat is natuurlijk wel een verschilletje. Mijn werk bestaat dus uit het controleren van de vergunningen die mensen hebben aangevraagd. **(4:00)** Dus als iemand een vergunning aanvraagt voor een woning dan ga ik die vergunning controleren. En dan wordt die al meteen in het begin als die mensen het melden dan wordt de wapening van de fundering gecontroleerd, en nu zit nog alles van de controle taken bij de gemeente, dat gaat steeds meer veranderen he. Want dan gaat een heel groot gedeelte naar de vrije markt. Dan zal de gemeente dat waarschijnlijk niet meer doen. Dus dan controleer je de fundering, nou dan zie je eigenlijk al de grondmaten. Je ziet de positie, de situatie, nou waar gaat die meneer bouwen? En wij hebben hier ook nog een landmeter in dienst, dus die gaat op een later tijdstip precies de coördinaten van het bouwwerk gaat die inmeten. Maar op het moment dat ik daar kom, dus een eerste controle, dan kijk ik grofweg, in hoeverre ik dan de middelen en verstand daarvan heb, ik denk van nou die zit wel ongeveer 5 meter van de weg, hij staat er niet 2 meter vanaf of hij staat niet 10 meter er vanaf. Dat kan je natuurlijk wel zien. Of die 5 meter is of 4,80 meter dat weet ik natuurlijk ook niet, dat doet dan de landmeter. **(5:00)** Kijk, dus dan kun je al zien staat die op de juiste situatie? Is de grondmaat van de voetafdruk van het huis komt dat overeen met hetgeen wat getekend is? Wel in ogenschouw genomen dat er vaak heel veel mogelijk is aan de achterzijde vergunningsvrij, dus daar kan je er eigenlijk al een beetje bij denken van daar zit wel een stukje aan aan de achterkant nou, mits dat straks qua hoogte en aanzicht voldoet is dat 9 van de 10 keer vergunningsvrij. En ja, dan heb je dat gecontroleerd en dan in een later stadium, als er nog eventueel een tussencontrole is voor de verdiepingsvloer als ze die gaan storten en als die gemeld wordt – doen ze ook niet altijd natuurlijk, onze brave burgers – maare ja dan is er nog een mogelijkheid bij die tussencontrole en dan is er nog een eindoplevering. En bij de eindoplevering kijk je naar de aanzichten en naar de hoogte, want ja die heb je natuurlijk niet gezien bij het begin. En als je dat allemaal in ogenschouw neemt dan blijkt dat er nog niet zo heel veel afwijkend gebouwd wordt. Dat valt eigenlijk reuze mee. Kijk, en dat soort dingen controleer je dan ook. Bouwt iemand – ik noem maar wat – achter een garage aan die tot 5 meter kan vergunningsvrij, maar hij zou bijvoorbeeld 5,5 meter bouwen en hij staat gewoon op het achtererf gebied dan moet je daar een vergunning voor aanvragen en dat zijn vergunningen waar wij hier van zeggen van nou die gaan we niet controleren. Die zitten wel in ons systeem en die behandelen we wel administratief, maar daar gaan we niet echt naartoe gericht, kijken en meten, dat vinden we wel goed. Dus die worden of gebeld, dat we een keer een belronde houden. In de praktijk komt dat er eigenlijk niet zo zeer van. Omdat ik nog steeds heel veel buiten ben en al die vergunningen en heel veel lokale kennis heb, weet je eigenlijk wel ja die mevrouw die heeft ook vergunning voor een garage, daar gaan we niet echt kijken, maar als ik dan twee straten verderop naar die woning rijd, dan ga ik er wel naar toe of naar het bedrijfje, dan kom ik langs jouw garage dan kan ik zeggen ‘die miriam is ook begonnen met de garage, die is bijna klaar dan zal ik binnen de kortste keren gereed melden’. En zo gebeurt dat eigenlijk.   
I: en eigenlijk die belronde, kan ik dat dan zien als tussen het zien en het overleg van de vrijdagen? Of gebeurt pas zo’n belronde na dat in het overleg besloten is ‘belangrijk om hier iets mee te doen’?  
R3: uhm.. dan mag je ‘m iets beter uitleggen.. je vraag nu van..?  
I: u had het over een belronde.   
R3: dat is eigenlijk de vergunning die we niet fysiek gaan controleren, waar we niet naartoe gaan. Dus dat zijn eigenlijk wel gewoon legitieme, goede vergunningen die waarschijnlijk ook wel helemaal zo worden uitgevoerd. Maar als die een vergunning heeft van bij wijze van spreken van 5,50 meter en hij bouwt ‘m dan 5,70 meter, ja dan is hij gewoon 20 centimeter te hoog. Die gaan wij niet meten. Dus die zien we dan ook niet. Maar in de praktijk, nogmaals, valt het eigenlijk reuze mee. **(8:00)** Het kan dus zijn dat iemand ergens gaat bouwen en dat die dus bijvoorbeeld een garage bouwt van 5,70 meter en die denkt ‘ja dat zal wel vergunningsvrij zijn’ en die heeft geen vergunning aangevraagd. Ja, dat zijn dus dingen waar ik niet naar op zoek ga, als ik toevallig eentje zie, ja dan is het de vraag ‘moet ik dan gaan kijken of niet?’ Of als ik denk op een afstand van ‘nou die kan wel eens ongeveer 5 meter zijn’, dan doe ik er al niks mee. Als die echt sky high is dan, wauw zoals wij dat hier in Brabant zeggen ‘dat ziet een boer met een oog nog wel’, als die zegt dat is minstens 8 meter hoog, dat kan echt niet vergunningsvrij dan heel duidelijke aanwijzingen, dan ga je natuurlijk kijken en dan komt die in ons handhavingsoverleg en dan gaan we eventueel een aanschrijving doen.  
I: ja, oké ja. En ontstaat er vaak een meningsverschil tussen gemeenten en bedrijven of gemeenten en burgers? **(9:00)**  
R3: ja er ontstaat weleens een meningsverschil, maar dat is dan meer over de regels. Niet zozeer over het toepassen van de regels. Over het toepassen van de regels zijn eigenlijk weinig meningsverschillen, maar meer over de regels an sich en er zijn natuurlijk - zoals laatst ook nog een keertje – bepaalde aannemers of mensen die de mazen van de wet opzoeken. En die zo’n 9:20… proberen te leggen en heel veel wijzigingen en over en weer, mondeling, ‘ik heb gebeld met die en die en die zegt dat het goed was’, en dat soort dingen, maar dat zijn mensen die leer je ook kennen als je dat langer doet, waarvan je denkt.. ja kijk, daar zit een bepaald patroon in en telkens zie je dat terug. En dan denk je ja je hebt mensen die gewoon keurig netjes alles doen en die keurig netjes melden. Maar je hebt er ook die denken ja gemeente moet het maar uitzoeken, ik meld niks, ik zie wel en als hij komt, komt ie en ik begin vast. De vergunning heb ik nog niet, maar die zal wel komen en dan ga ik alvast starten want ik heb nu tijd. **(10:00)** Ja, zulk soort dingen dat zie je weleens. Ja, daar kan wel eens ooit een meningsverschil uit naar voren komen.   
I: ja, en hoe vaak gebeurt dat gemiddeld per jaar?  
R3: ja dat is een beetje een moeilijke.. maar ik zou zeggen elke maand gebeurt dat wel een keertje dat er een moeilijker geval tussen zit zeg maar.   
I: ja precies. En is dat dan het ontstaan van het meningsverschil gebeurt dat vaak omdat mensen de vergunningen niet naleven of omdat ze bouwen zonder het hebben van een vergunning?  
R3: meestal niet naleven. Bouwen zonder vergunning dat gebeurt eigenlijk relatief weinig. Dan moet ik eerlijkheidshalve zeggen, want er is heel veel vergunningsvrij mogelijk, en dan heb je natuurlijk het bekende randje dat ik net schilderde he, dat je denkt a 5 meter, 5,30 meter, ooh ik dacht dat het iets meer was, maar dat je echt mensen iets overduidelijk vergunning plichtig is zonder vergunning gaat bouwen, gebeurt eigenlijk heel weinig. **(11:00)** En ja kijk, zonder vergunning kun je natuurlijk oppakken als – technisch gezien is het allebei zonder vergunning – maar je hebt hier ook en dat gebeurt hier in Gemert wel heel vaak, vooruitlopend op. De vergunning staat te verlenen, maar is er nog niet, ja ze beginnen alvast, ja die vergunning komt toch, die heb ik toch aangevraagd? Waarschijnlijk zal die er van de week wel komen. Of er moet nog net even een bestemmingsplan gewijzigd worden en die zal wel goed gaan, dus vooruitlopend daarop heb ik maar alvast… kijk, in feite is dat ook zonder vergunning, maar dan heb je wel – zoals de juristen dat dan zeggen – concreet zicht op legalisatie. Dus dan is het ook weer zo van ja we kunnen er nu heel veel moeite in steken en heel een handhaving optuigen, maar ja over twee of drie weken dan gaat het toch door en dan ja dan laat maar. Dan kunnen we hooguit zeggen ‘ff niet te veel en stop maar, houd het daarbij en trek het niet op’, dat het alleen in de grond blijft bij wijze van spreken. **(12:00)**  
I: ja precies, maar stel dat dan toch die drie weken later wordt beslist dat die vergunning niet wordt verleend en het is dus al begonnen. Is dat weleens gebeurd?  
R3: dat gebeurt ook nog wel eens ja. Dan krijg je een bouwstop.   
I: ja, dat is wel zuur dan denk ik.. hoe reageren mensen daar dan op?  
R3: ja kijk, die bouwstops die wij opleggen in Gemert-Bakel die zijn bijna allemaal een negende of tiende griffel, dus die zijn echt dikke overtredingen. Dus dat zijn niet van die net dingetjes, dat zijn er die er echt toe doen zal ik maar zeggen. Waarvan je echt kan zeggen van ‘ja nou goed, het klopt ook gewoonweg niet he, dit kan gewoon niet. U bent willens en wetens gewaarschuwd, doe dat nou niet, stop dat, wacht nou even ’ bij wijze van spreken. Maar meestal hebben we dat contact niet, meestal wordt er gewoon gezegd van ‘ja meneer er komt een vergunning, ik denk dat die over drie weken wel zal komen’. En dan wordt er verder ook niks gemeld en dan ja als ik toevallig langskom denk ik ‘he, pomp pomp haha, die gaat die kelder toch al storten, daar was nog geen vergunning, ja maar die komt’.   
I: haha, nee precies. En zijn dat vaak bedrijven of burgers waar de conflictsituaties zitten?  
R3: meestal zijn dat bedrijven. Die weten wat meer, die werken meer met adviseurs samen van hoe het kan, hoe het moet. En die weten ook van gestort is gestort, dan ligt het er. Dat is wel zo, er wordt weinig afgebroken.  
I: ja, dat is wel zo, dan weten ze dat de gemeente geen actie onderneemt  
R3: ja dat is wel een punt he. Bij handhaving.. dat zijn natuurlijk ook niet dingen die je heel erg breed gaat uitmeten. Het is natuurlijk wel zo als je iets wilt hebben wat op papier niet kan, je kan natuurlijk gewoon gaan storten, je kan natuurlijk gewoon beginnen. Je kan natuurlijk gewoon zo bouwen. En als dan tijdens de controle blijkt dat het niet kan, ja dan wordt altijd gezocht naar legalisatie. En 9 van de 10 keer lukt dat, dus dan heb je toch wat je wilt, maar het is met enige frictie gegaan en het zal wel duurder zijn met leges en andere dingen, maar het staat er wel zoals jij het wilt. En anders kan het niet.   
I: kunt u een concreet voorbeeld noemen hoe dat dan zit met die legalisatie?  
R3: uhm ja er zijn bijvoorbeeld ik noem maar wat iemand vraagt de verbouwing van zijn woning aan en die heeft aan de voorzijde een klein dakkapelletje omdat daar he volgens bepaalde regels mag je een dak vlak tot 50% mag je er een dakkapel van maken, maar je hebt mensen die bouwen het van links tot rechts helemaal vol. Die denk van ja ik zie wel. En dan kom ik op een gegeven moment met de oplevering en dan denk ik ‘dat is wel heel erg groot’. En dan komt die in de handhaving en dan wordt vaak toch de kruimelgevallen lijst zoals die dan heet, bevoegd gezag heeft altijd de mogelijkheid om af te wijken van de regels. Nou, dat wordt dan vaak gedaan. En daar betalen ze dan wel extra leges voor. **(15:00)** Ja, goed dan heb je wel het gevraagde. En als je alleen maar zou doen wat vergunning technisch mogelijk is, ja dan kwam je er niet, dan wordt die bij voorbaat al afgeschoten.   
I: en stel dat iemand zijn woning dan uit gaat, dan blijft de situatie wel gewoon zoals die dan is? Of moet dat dan teruggebracht worden in de oude staat?  
R3: nee, nee want op dit moment als die overtreding plaatsvindt en er een legalisatie plaatsvindt, dan is die wel legaal gemaakt. Maar het is wel natuurlijk zo en daar waarschuw ik mensen altijd voor als ze de illegaliteit bewust gaan opzoeken.. je kan in Nederland bij wijze van spreken een moord plegen en die verjaard na 30 jaar, maar illegale bouw verjaard nooit. Illegaal blijft illegaal. Grond verkregen in te kwader trouw, te goeder trouw, dat verjaard na 20 of 30 jaar, maar illegale bouw blijft illegale bouw. Ook al is die 100 jaar en daar hebben we heel schrijnende gevallen van gehad van een boerderij bij wijze van spreken, die kadastraal verdeeld was over twee percelen. En waar op het ene perceel vaders ooit vroeger een schuurtje had gezet. En ook weer zou verwijderen. De ene zoon erft dit en de andere zoon erft dat en nog iemand, de dochter erfde een stukje ervan, bij wijze van spreken. En de zoon die dus het schuurtje en het kadastraal perceel ernaast geërfd had, die dacht ‘mooi dan kan ik het schuurtje even opknappen en dit en dat’. Nou dan zien wij ook weer het moment dat die aan het bouwen gaat en blijkt het net niet vergunningsvrij te kunnen. Ooh ik dacht dat dat wel kon, nee dat kan niet. Dan gaat hij daar een vergunning voor aanvragen en dan blijkt dat hele ding illegaal te zijn. Alleen dat heeft vader daar 30-35 jaar geleden illegaal gezet en dan zit daar geen, omdat het een apart kadastraal perceel was, geen hoofdgebouw bij dus had die geen enkel bestaansrecht. Was ook niet te vergunnen.. ja hij staat er nu overigens nog wel, dus er is toch weer een oplossing voor gevonden, dus maar het heeft wel heel lang geduurd en het gaat niet zonder slag of stoot. Maar uiteindelijk komt die er wel. **(17:10)**  
I: Maar hebben jullie dan in eerste instantie daar bij die casus geprobeerd om ‘m weg te krijgen?  
R3: uhm… ja volgens mij staat dat wel zo feitelijk in de brief dat je de overtreding ongedaan moet maken, maar ja daar kunnen mensen dan altijd een zienswijze op indienen en dat duurt natuurlijk ook altijd. Meestal zeggen ze zelf van rechtspersonen, ja en dan ontstaat er een juridisch gevecht noem ik het maar even, en dan probeert men toch altijd voor de klant het meest gunstige te krijgen. Feitelijk wordt er – tenminste in de 7 jaar dat ik hier dit werk doe in Gemert-Bakel – is er maar weinig tot niks afgebroken ophoudend recreatieparken, fietsenstallinkje en berginkje dat soort zaken. Maar echt concrete delen bouwwerken, zoals garages, huizen of hallen, nee dat niet, die worden bijna altijd gelegaliseerd.   
I: ja, dat is wel positief dan denk ik  
R3: van de ene zijde wel ja, van de andere zijde blijkt hier maar weer als je brutaal bent dat je veel bereikt. En als je altijd alles keurig netjes volgens de regels doet, dat er dan minder mogelijk is. En als je het gewoon doet, dan wordt er toch wel weer een oplossing gezocht.   
I: eigenlijk een beetje tegenstrijdig wel  
R3: ja, dat wel, eigenlijk is het een beetje tegenstrijdig ja.   
I: een brutaal mens heeft de halve wereld zeggen ze niet voor niks  
R3: ja we hebben nu recent ook een dakkapelletje van een aannemer zelfs. Die twee dakkapellen geplaatst had die niet op zijn tekening stonden aan de voorzijde. En ja, eentje kan niet vergund worden. Dus ja, die zal verwijderd moeten worden, maar hij is er nog niet af, ik ben benieuwd. **(19:00)** Zou sinds heel lange tijd de eerste zijn die eraf moet. En daar sturen we nu wel op aan. Maar ik ben heel benieuwd of dat gaat gebeuren.  
I: ja, want hoe ging dat proces dan precies?  
R3: ja dat was een groot plan, dat was 43 woningen. En die worden dan in fases gebouwd he, dat is een bepaalde routine natuurlijk voor die aannemer. Dus ook voor diezelfde route ga ik ze dan na en lever ik ze ook uiteindelijk op als ze klaar zijn. En daarbij zag ik dat ze op een gegeven moment aan de voorzijde twee dakkapellen, eentje was net iets anders is geplaatst en die ander zat gewoon helemaal boven op de tweede verdieping, op de zolder zal ik maar zeggen, een soort duivenkooi bovenop. En ik dacht ‘oef dat ziet er niet uit’. Ja, daar gaan we een controlerapport van maken en we hebben gekeken: kon die goed vergund worden? In het handhavingsoverleg, dus aangeschreven en ja dan komt er een zienswijze op en probeert het alsnog voor elkaar te krijgen. En dan komt een stedenbouwkundige want die moet er advies over geven. Ja, die heeft dat gewoon onderuit gehaald en gezegd ‘dat kan niet, dat is niet te vergunnen’.  
I: nee, en hoe reageerde meneer? **(20:15)**  
R3: dat weet ik niet, want dat zijn nou vaak de dingen die gaan vaak of in een commissie he, dan is een bepaalde commissie die daar dan ook over beslist. En daar zitten onze juristen dan bij of de stedenbouwkundige is erbij. Dan zijn dingen, ik breng de zaken aan zal ik maar zeggen als toezichthouder, maar over het verdere verloop maak je meestal niet zo heel veel mee. Dat was in het verleden nog veel slechter. Dat is nu wel een stukje verbeterd. Maar van de andere kant is het natuurlijk ook zo, als je alles wilt weten, dan kom je niet meer aan werken toe he. Dan heb je zoveel te lezen en zoveel te horen, er gebeuren zoveel dingen. Maar vaak is het wel zo als een bepaalde toezichtzaak een handhavingszaak wordt, en er meerdere controles voor nodig zijn om te kijken heeft ie er iets aan gedaan of wel of niet. Dan heb je wel meer contact met je collega jurist en die verzoekt jou ook om hercontroles te doen. En dan ben je er wel meer van op de hoogte uiteraard. Maar dat is wel een verschil bijvoorbeeld met toezicht. Handhaving is meestal een kwestie van lange adem he. Een zaak kan zo maar enkele jaren duren. En dan ligt het weer een hele tijd stil en dan ‘ooh ja er moet nog iets achterin dat bos, ooh ja dan moeten we toch maar een keer gaan kijken’.   
I: ja dat is in dat opzicht.. de gemeente die moet daarin wel echt de acties ondernemen, want burgers en bedrijven die denken waarschijnlijk ‘ja, zolang wij niks horen van de gemeente…’  
R3: het gaat ook vaak om de rechter he. Dan moeten… dan komt dat voor en dan moet dat nog verder bestudeerd worden en dan is het weer aan de tegenpartij dat die daartegen in beroep gaan en die hebben dan weer zoveel tijd om daar de stukken voor aan te leveren en weet ik veel wat **(22:00)** en dan gaat zoiets echt behoorlijk lange tijd in   
I: ja, gebeurt dat vaak? Dat zaken naar de rechter gaan?  
R3: ja dat gebeurt toch wel eens. Want ik heb er nu ook eentje in X. Dat is ook weer een geschil tussen de overburen, ook nog familie van elkaar, broer en zus, die een behoorlijk geschil hebben. En die.. daar is een recreatiewoning of eigenlijk een tijdelijk verblijf is daar uitgebouwd tot woning en dat belemmerd de broer, de zus heeft dat gedaan met haar man, en dat belemmerd de broer in de uitbreiding van zijn bedrijf. Dus die is daar tegen in beroep gegaan. En dat is volgens mij al 7 jaar aan de gang.   
I: jeetje, dat moet je toch ook niet willen eigenlijk..  
R3: nee naja. En het laatste daarvan wij hebben geprobeerd om te gedogen, maar de rechter heeft ons erop gewezen dat dat niet kan. Dus die heeft gewoon gezegd ‘als die tegenpartij eist dat wij optreden, dan moeten wij ook optreden’. Terwijl de gemeente had gehad, nou ja als we ‘m nog enigszins kunnen gedogen, een bestemming erop of een persoonlijke beschikking dat het dan alleen bij die mensen zou zijn en als die er ooit uitgaan dan weer teruggebracht wordt naar.. ja dat lukt allemaal niet. Er is er ook eentje waar ik heel reikhalzend naar uitkijk van niet dat die weg moet, want ik heb er persoonlijk geen moeite mee, maar waar ik wel naar uitkijk van hoe gaat dat nou he? Wordt er inderdaad wordt dat teruggebracht naar stal of moet die zelfs afgebroken worden of hoe gaat dat he? Maar ook daarvan is er nog geen beslissing genomen. Dus die hangt ook weer. Dus dan zal ook weer een bepaalde termijn zijn waarin we echt iets een deadline moeten doen en dan is het toch ook weer afwegen, want ik heb aan mijn collega gevraagd ‘ja hoe gaat dat nou verder?’ Moeilijk..  
I: nee precies, afwachten  
R3: ja, en daar speelt natuurlijk wel zo bij de overheid, politiek is ook altijd heel gevoelig voor bepaalde dingen he. Dingen worden ook vaak politiek. En die is heel onberekenbaar zoals we wel weten..  
I: dat is zeker waar ja  
R3: dat kan in een keer heel de andere kant opgaan.   
I: ja, ja. Bent u bekend met de Landelijke Handhavingsstrategie?  
R3: niet echt.  
[LHS schema geven]  
I: het is eigenlijk door de overheid vastgelegd hoe je omgaat met de handhaving inderdaad  
R3: ooh de categorieën ja.   
I: en eigenlijk was dan mijn vraag of jullie deze handhavingsstrategie hanteren binnen de gemeente of dat jullie eigen categorieën hebben.   
R3: de vorige handhavingsadviseur heeft dat inderdaad wel een tijdje bijgehouden, maar volgens mij is het nu verwaterd. Dat is die categorieën ja, C1 en C2.   
I: Oké, en is daar een reden voor dat het is verwaterd?  
R3: weet ik eigenlijk niet, ik weet niet of mijn collega dat nog bijhoudt. Bij collega X dat is de eerste weet ik dat hij dan zei dan gingen we samen kijken van ja is dat berekenend want dan kwam je al meteen calculerend.. kwam je al meteen in een C categorie of in een D. Meestal in de C. En ja dat weet ik eigenlijk niet, ik hoor hem daar niet meer over. Waarom die het niet doet weet ik niet.   
I: en als u nou zelf zo kijkt, bij welke categorieën zegt u ‘oké, we gaan eerst in gesprek met een burger of met een bedrijf in plaats van meteen bestuursrechtelijke instrumenten in te zetten?’ **(26:00)**  
R3: wij gaan bijna altijd in gesprek.   
I: wat de situatie ook is?  
R3: ja, de meest gebruikelijke gang van zaken is: er is een overtreding geconstateerd door mij, een behoorlijke overtreding, die wordt hier binnen gecheckt of het inderdaad een overtreding is, die wordt besproken ‘moeten we daar iets mee, willen we daar iets mee, kunnen we daar iets mee?’. En dan volgt meestal de eerste aanschrijving, dus dat is gewoon de formele brief he en dan is het bijna altijd in gesprek. Dan volgt er bijna altijd wel een gesprek. Ik denk 8 in de 10 gevallen in gesprek, of er zijn dingen dat die zegt dat zaagt die het af of dan haalt die het weg en is het goed. He dus dat zijn de kleinere. Maar als het echt ergens over gaat dan is het meestal altijd in gesprek.   
I: en als de eerste aanschrijving wat staat er dan precies in zo’n brief?  
R3: ja dan en dan, toen en toen is de toezichthouder geweest. Deze heeft geconstateerd dat en dan komt het vergrijp he, dat de schuur te ver aan de weg stond of aan de voorzijde een wijzing aan de gevel is geweest of weet ik veel wat.. of hij hoger of langer was. En dat die dan een bepaalde tijd krijgt om de overtreding ongedaan te maken en te houden. Als het geval van gebruik is, dat gebeurt natuurlijk ook vaak en mensen strijdig gebruik, dat is eigenlijk best een groot probleem. Zeker zo’n groot probleem als het bouwen is het strijdig gebruik en mensen gaan bijvoorbeeld huizen verhuren aan meerdere mensen. Een gezinswoning daar wordt een hotelletje van gemaakt om het zo maar te zeggen. Dat soort zaken, dus strijdig gebruik. En dan staat er vaak in het gebruik staken en gestaakt houden. En die overtredingen terugbrengen of legalisatie aanvragen **(28:00)** U kunt er alsnog voor kiezen om een vergunning aan te vragen, indien dat niet altijd vergund kan worden, maar waarin u wel in het traject gaat lopen van kan die vergund worden. Kijk, en als daar dingen zijn die dus gewoon relatief makkelijk te vergunnen zijn, de kleinere zaken, die worden dan meestal nog wel zonder gesprek afgehandeld. Maar meestal als het echt knelpunten zijn, grotere knelpunten, dan is er bijna altijd gewoon een gesprek. En meestal gebeurt het dan ook dat er ondernemers zijn die goed bekend zijn en die dan toch een gesprek met de Wethouder willen of…  
I: ja, ja. En even kijken hoor, de eerste aanschrijving daar staat dan ook een termijn in en wordt er dan na die termijn als die verlopen is door u gecontroleerd?   
R3: ja  
I: oké, altijd? Dat is ook gewoon standaard?  
R3: ja of het moet natuurlijk zijn dat er tussentijds een gesprek is geweest en dat er dan een andere inzicht is gekomen of dat ze dingen gaan aanvragen of dat ze met legalisatie bezig zijn he. Dan wordt die termijn vaak weer.. die is dan meestal niet zo hard.   
I: ja precies. En vragen de mensen dan zelf om een gesprek of gebeurt dat vanuit de gemeente?  
R3: nee, dat gebeurt bijna altijd vanuit de mensen zelf. Wij meestal niet. Het is bijna altijd de klant.   
I: oké, en gaat dan gewoon telefonisch of om de tafel met elkaar?  
R3: meestal denk om de tafel. **(29:30)**  
I: eigenlijk kan je dat dan, het is natuurlijk niet echt mediation met een mediator et cetera, maar eigenlijk kan je dit toch wel een beetje zien als mediation om te kijken of je met elkaar er toch uit kan komen zonder…  
R3: ja dat moet ik zeggen daar zijn ze in Gemert-Bakel wel heel goed in dus. We zijn niet een heel kleine gemeente maar het kleinschalige mensen kennen elkaar en dat moet toch kunnen en waarom kan dat niet? Dat soort zaken. **(30:00)**  
I: ja, loopt u daar weleens tegenaan? Dat u bekenden tegenkomt?  
R3: ja ik zie op straat best veel bekenden, maar ik heb daar zelf weinig problemen mee dat moet ik eerlijk zeggen. Toen ik deze functie ben gaan doen 7 jaar geleden is daar wel op gewezen. Zeker voor gewaarschuwd, je woont wel natuurlijk in Gemert en daar ga je die dingen doen. Maar ja als je het zelf.. kijk, ik zeg altijd maar.. mijn moeder zei vroeger altijd zo ‘je moet mensen altijd benaderen en behandelen zoals je dat zelf ook graag zou willen’. Kijk, en als je door het rood rijdt, kunnen we op de politieagenten heel boos worden, maar als je door het rood rijdt is het toch echt jouw overtreding en hij constateert het alleen maar, dus ja. Als je daar problemen mee hebt.. kijk en hij legt de hoogte van de boete.. die bepaalt hij ook niet, die is ook bepaalt en dat is eigenlijk in mijn wijk hetzelfde. Als je het uit kan leggen, en gelukkig hebben wij dan wel ons uitvoeringhandhavingsprogramma waarin wij niet echt op zoek gaan naar de kleine overtredingen. Je kan je voorstellen als je nog drie bouwtoezichthouders meer zou hebben, die zouden we allemaal op pad sturen en ga maar eens even kijken waar ergens een stapel stenen in de weg staat en loop meteen achterom om te kijken of ze aan het bouwen zijn en is het vergunningsvrij en dat je echt gaat zoeken zal ik maar zeggen. Staat er niet ergens een afscheiding aan de voorzijde die meer dan een meter hoog is, kan die ook weg of is de carport wel precies 30 centimeter achter de gevel, want anders moeten ze een vergunning aanvragen. Kijk daar krijg je een hele hoop werk van, je schiet er niet zo heel veel mee op en dat maakt het werk ook wat moeilijker en dan hebben mensen daar ook geen begrip voor. En de meeste overtredingen, dat moet ik eerlijkheidshalve wel zeggen, hebben mensen toch wel… ze weten eigenlijk wel dat ze aan de verkeerde kant van de streep staan. Dan worden ze ook een keer betrapt of dan zie je het verschil. En meestal is het ook wel zo dat de overtredingen die er zijn, bijvoorbeeld als het gaat over constructie of over pas nog een keertje over constructie of veiligheid, dat zijn dingen waar wij in onze controle.. want kijk je hebt een bouwbesluit en ik vergelijk dat altijd met de douane. Een bouwbesluit is hetzelfde als de douane. Als die precies allemaal moeten doen wat ze moeten doen, dan gaan er niet veel vliegtuigen vertrekken van Schiphol vandaag, want dan komt niemand door de douane. En dat is eigenlijk met een bouwbesluit precies hetzelfde. En wij hebben hier dan een handboek bouwen, een onderdeeltje van de HUB. En dat is eigenlijk het handboek waarin wij hebben gezegd als gemeente he, de gemeenteraad heeft er ook over beslist mede, van wat vinden wij belangrijk om te controleren tijdens de bouw. Ja en dan kan je bijvoorbeeld ventilatie, het lijkt op zich en dat is ook wel een heel belangrijk ding, maar als ik… stel je hebt een nieuw huis en ik zou daar heel nauwkeurig de ventilatie gaan controleren overal dan voldoet het huis van miriam perfect. Maar ik draai me rug, ik ben weg en een week later zeg jij ‘ja maar die roosters, ik zet dat ding dicht want dat waait koud. Poeh en dat dingetje als ik onder de douche sta, die afzuigkap die draai ik uit dat is koud aan mijn rug. Of ik zet die ventilator op stand 1 of uit’. Kijk, dus er zijn heel veel dingen daar hebben we dan toch geen grip meer op. We kunnen veel beter, als ik er ben en dat probeer ik ook altijd, te sturen in waarom gebeuren dingen. En dan bedoel ik van als je het uit kan leggen en begrip kweken en dan valt het wel mee. Als je.. dat was laatst bij die boer, die dan een stal afwijkend gebouwd had, dan miste ik bijvoorbeeld drukkokers en windverband die.. je kan een constructie onsterk maken maar er zijn een paar dingetjes bijvoorbeeld windverbanden en er zijn dingen die kosten relatief weinig en die doen qua sterkte enorm veel. Maar die hebben wel altijd een drukkoker nodig om die kracht op te vangen en die miste ik. En ik zeg tegen die man ook.. ja zegt die maar de aannemer heeft dat zo toch gezet? Ik zeg punt 1 veel dingen zijn al afwijkend van wat er getekend is. De constructie is totaal anders, in plaats van portaal had hij een hele grote staande afsteuning op een bestaande stal. Een hele grote overhang. Ja zegt die maar die aannemer heeft dat toch echt allemaal gezet. Ik zeg nou ik zal hem in ieder geval in ons handhavingsoverleg in fietsen. En dan kijken we wel wat daar uitkomt. En dat hebben we toen.. dat was al een heel oude zaak.. niet met digitaal enzo.. eigenlijk wijkt die alleen maar constructief af en als daar inderdaad een berekening en een tekening aan ten grondslag ligt, dan vinden we het goed. Dus vraag die maar op en dan komt die nog. Dan is het klaar. Dat duurde ff en dat gaf eigenlijk aan dat er iets niet goed was. Dat als die aannemer, want dat was een vergunning van denk wel 8/9 jaar oud. Als die aannemer ‘m na 8 jaar moet zetten dan wijkt die heel veel af, dan neem ik aan dat die aannemer ook een tekening en berekening had van de totaalafwijking van de constructie van het oorspronkelijke plan. Als ik dan daar kom en ik zeg he hij wijkt af, dan zeggen ze tegen mij hier we hebben ‘m nou zo gebouwd de berekening heb ik allemaal, maar dat duurde een tijdje voor die opgevraagd was. Dat duurde denk wel drie/vier weken. Terwijl digitaal je weet toch, twee dagen dan heb je het allemaal, tien minuten als het moet. Maar twee dagen is al best veel. En toen die op een gegeven moment kwam die tekening, toen kreeg ik ook van de zoon – want het was al een ouder stelletje – de mededeling we hebben nou de tekening en de berekening. Hopelijk is het zo goed. En ik heb gelijk gevraagd aannemer alle punten die dan ontbraken om die meteen te herstellen. Kijk, nou pak ik ‘m bij zijn neus. En dat vind ik dan wel weer belangrijk dat je dingen ziet en dan kunnen ze zeggen ‘ja mensen doen allemaal moeilijk, want de constructie was afwijkend’. Ik zeg tegen die boer ook ‘als jij straks op bed ligt en je hebt een keertje windkracht 9 of 10, dan is het toch fijn om te weten dat ja het klopt allemaal, het is allemaal berekend, er kan bij mij niks kapot waaien, er stort niks in’.   
I: je eigen veiligheid  
R3: ja juist, en dat zijn ook van die zaken brandveiligheid waar we zwaarder aan tillen  
I: ja, gaat dat dan richting het strafrecht meer? **(36:30)** of is dat nog wel bestuursrecht?  
R3: nee, dat is nog wel bestuursrecht. Maar wij hebben wel zoiets van.. er is wel een groot verschil tussen bestaande bouw en nieuwbouw. In nieuwbouw kun je heel veel dingen eisen, in bestaande bouw bijna geen eisen. Zeker niet wat betreft brandveiligheid he, want een pand van 1930 kan je niet in een keer eisen dat er allerlei voorzieningen inzitten. Dat is ook technisch niet te maken. Maar ik had laatst ook is een keertje een toch wel een redelijk grote bedrijfshal bij een zelfstandige zonder personeel. En die had die eigenlijk al helemaal klaar. En toen heb ik de oplevering gedaan, want toen had ik nog niet gemeld. Toen ben ik er bij de oplevering zelf op afgestapt, ik zie dat die bijna klaar is. De vrouw van hem heeft mij daar rondgeleid en eigenlijk was alles bijna goed. Ja, hij moest z’n inrit nog aanleggen, hij moest van alles wat doen, maar ik had nul brandbeveiliging in het hele pand. Er zat geen enkele rookmelder in, er zat geen brandblusser in, er zat geen schuimblusser in, er zat geen brandslanghaspel in, er zat niks in, geen deurdrammers, geen vluchtpictogrammen. Ja ja zegt die vrouw, want we hebben dat allemaal uitbesteed en de loodgieter die had ook helemaal geen tijd. En ja de elektricien was nog bezig en de stopcontacten waren wel gemaakt maar die zaten nog niet vast. Ik zeg tegen dat vrouwtje ‘dat is een ideale combinatie, jullie zijn een startende ondernemer. Dit is voor jullie een heel mooi groot pand voor een startende ondernemer met een uitbouw. Zeg die combinatie met elektriciteit die nog niet precies op zijn plek ligt en nog een beetje loshangt, waar zo iets meer kan gebeuren en sowieso met nieuwe gebouwen is het ook niet altijd risicoloos. Nieuwe gebouwen hebben ook nieuwe installaties. Die wel allemaal goed zijn, maar bij nieuwe installaties, net als bij een nieuwe auto, die zijn nog niet gebruikt, die zijn nog niet getest. Ja die serie wel maar niet die individuele van jou. **(38:30)** Dus er kan altijd ergens iets fout gegaan zijn. Er kan altijd ergens een verbinding zijn die niet goed zit, een los contactje.. een elektrische dat is zo moeilijk te beveiligen nou dat kan brand veroorzaken. Als er dan een combinatie is van los contact bij een zware machine die veel stroom trekt en het ontbreken van de brandblusmelder. Ik zeg ‘je hoeft het niet voor mij te doen, maar wat denk je dat er gebeurt als er straks brand ontstaat, brand het af en de verzekering komt kijken, wat denk je dan dat de verzekering gaat zeggen? We betalen wel? Dat is helemaal geen punt. Ja dan wordt het moeilijk he. Ik zeg en heb je dan hetzelfde geld om een nieuwe zaak neer te zetten? Volgens mij denk ik het niet, maar ik kan niet in jouw portemonnee kijken, maar dan denk ik dat het heel moeilijk gaat worden. En dan probeer ik mensen aan het denken te zetten. Van ja daarvoor alleen al zou je het allemaal moeten doen.   
I: ja, bewustwording eigenlijk  
R3: ja, bewustwording. En als je op die manier toezicht houdt, stuurt, dan kweek je best wel veel begrip. En dan heb je weinig problemen. Dus als je mensen goed benaderd, je kan het uitleggen, en als je niet op elke slak zout legt, waar gelukkig ons beleid een beetje in meewerkt, dat alleen maar de flinke afwijkingen aangepakt worden. Dan valt het eigenlijk zat mee met de conflicten. Kijk, en dat mensen dat niet blij zijn, not amused noem ik het maar, ja goed..  
I: ja die houd je denk altijd wel.. je kan niet iedereen tevreden houden  
R3: ja, ja  
I: en hoe heeft u dan bepaald binnen de gemeente oké deze zaken daar besteden we wel aandacht aan en bij deze gedogen we het en.. **(40:05)**R3: ja, dat moet eigenlijk uit ons handhavingsbeleid uitvoeringsprogramma blijken. Daarin hebben we eigenlijk afgesproken welke dingen we gaan controleren en welke niet. En dat is het aan het programma of we daar wel of niet naartoe gaan. Ja, en eerlijk is eerlijk… elke toezichthouder, het zou met een belronde opgelost kunnen zijn, maar meestal kom je er langs of zie je het in de verte. Dan ga je toch even vlug een tekening pakken en even zo’n eerste quick scan van oh dat zit wel goed, ik lever ‘m op. En als je dan toch echt iets afwijkends ziet dan wordt het toch wel lastig. Dan moet ik wel de afweging maken van als ik ‘m neem , inbreng in ons handhavingsoverleg, wordt dat niet altijd in dank afgenomen. Ik heb weleens ooit een schuur bij mensen achter het huis en dat was weet ik veel wat 10 bij 18.. en die hadden ze 10 bij 20 gebouwd. 2 meter groter, asbest verwijderd, zonder melding. Dus ik dacht dat is wel de moeite waard om daar eens even te gaan kijken. De vraag dat is een bijgebouw … gebied. Waarom ben je daar gaan kijken? Ja dat is een vergunning.. ja maar het is een vergunning onder de streep. Oke. Dus ja, capaciteit  
I: ja precies, ja dat is ook zo.   
R3: en eigenlijk is dat alweer hetzelfde als vroeger met de tachograaf.. de rijtijdenwet van de chauffeurs. De chauffeurs hadden er allemaal een hekel aan. En eigenlijk is die hele wet er gekomen om die chauffeurs tegen zichzelf te beschermen. Want anders gaan ze allemaal 80/90/100 uren in de week draaien en gebeuren er heel veel ongelukken en nou is er een wet en die zegt 75 uren en zoveel uren werk en zoveel uren rust en dan kan je in ieder geval slapen. En eigenlijk is daar het handhaving uitvoeringsprogramma ook een beetje als je het zo wilt zien, het is om jezelf te beschermen. Hoef je daar niks aan te doen, dan doen we daar ook niks aan.   
I: om inderdaad niet teveel werk he.. op je te nemen **(42:10)**  
R3: vroeger waren we met twee toezichthouders, de andere is met pensioen gegaan en die is niet meer ingevuld.   
I: merkt u daar verschil in dat het in een keer..  
R3: ja, er zijn twee dingen gebeurd. De oudere collega die mij toen ingewerkt heeft, die is met pensioen gegaan. We hebben nog drie jaar samengewerkt en in die drie jaar ben ik dat werk van hem gaan overnemen. Toen zijn we ook van fysiek naar digitaal werken gegaan. En daar is wel een hele grote vooruitgang. Dat maakt het werk een stuk makkelijker voor mij als toezichthouder. Maar ook echt stukken efficiënter.   
I: ja, want hoe moet ik dat precies zien.   
R3: nou dan kan ik wel een heel mooi voorbeeldje geven. Mijn voorganger die had heel veel lokale kennis en die wist wel ongeveer nou die zal ongeveer zo ver zijn, en die zo ver. En dan maakte die een ruwe inschatting van wat die ’s middags zou gaan controleren. En dan vertrok ie hier altijd zo heel mooi met een Tupperware bakje met een 6 of 8 tal vergunningen erin. In een bepaalde hoek van de gemeente, daar reed hij dan naartoe en dan ging die controleren. Maar dan kom je er en dan blijkt of dat ze al die tijd niks gedaan hebben. Ik dacht wauw die zijn bij het opgaand werk uit de grond aan het metselen, zullen ze wel ongeveer op de eerste verdieping zitten en dan hadden ze nog niks gemetseld. Dan hadden ze gewoon vier of vijf weken er niks aan gedaan bij wijze van spreken. Dan kom je helemaal voor niks. Bij anderen waar je de vergunning niet bij had, die waren al begonnen en daar had je de vergunning niet van bij. Dus ja wat controleer je dan? Dan aan de mensen vragen heb je toevallig zelf de tekening? En dan krijg je een tekening onder je neus en is dat de vergunningstekening? Nee.. dat is de tekening van de tweede of derde wijziging. Daar staan alle wijzigingen op die ze liever niet hadden of die ze wel hadden maar die niet vergund konden worden. **(44:00)** Ja, dan controleer je aan de hand van de verkeerde tekening. Dan kan je ze niet aannemen, dus kan je ook niet zoveel meer doen. Nou dan moest dat vaak.. dan ging je naar de derde of de vierde tot je op een gegeven moment wel een keer beet had en dan kon je de controle in feite ook uitvoeren zoals die hoort. Kijk, en nu is het zo. Ik heb digitaal, ik log in via de online omgeving en dan heb ik eigenlijk precies dezelfde mogelijkheden en dezelfde applicaties als dat ik hier op het gemeentehuis heb rechtstreeks in het systeem. Dus als jij een wijziging instuurt van een berekening van een fundering bij wijze van spreken dat een detail veranderd is en je hebt die vanmorgen om acht uur ingestuurd. En ik kom om 11 uur bij jou om de fundering te controleren, dan zeg je ja ik heb dat vanmorgen ingestuurd en dan kijk ik in het systeem en dan is die vaak inderdaad al verwerkt en toegevoegd en dan heb ik ‘m al. Vroeger was het zo dat ze zeiden ‘ah die wijzigingen heb ik al doorgestuurd’. Ja? Dat hadden ze dan niet gedaan, maar dat zeiden ze wel. **(45:00)** En dan ben ik naar ons gemeentehuis geweest en weer terug. En hoe zag die er dan precies uit en dat moest je heel veel meer in vertrouwen doen. En nu kan je het in feite checken. En als ik ergens kom en die zijn na die 6 of 8 weken helemaal niet verder gegaan wat dat gebeurt. Dan gaan ze bijvoorbeeld een andere wijk in, dan gaan ze daar weer naartoe en dan heeft iemand gezegd tegen de aannemer als je verloren uren hebt, goedkoper, kom dan maar voor mij werken, ik heb toch geen haast. Dus daarom kan het ooit heel hard gaan met een huis en dan weer een tijd helemaal niks. Of het zijn zelf bouwers die weet ik allemaal geen tijd hebben, dat is ook heel goed trouwens daar niet van. Maar ja, dan maken ze het wel moeilijk te voorspellen. Kijk, en ik heb gewoon digitaal alle vergunningen bij. Ik maak gewoon m’n ronde. En als ik zie van he die is te ver dan kan ik ‘m controleren. En dan heb ik ook altijd de juiste tekening en belangrijker nog, ik heb luchtfotografie en de bat, basisadministratie gebouwen, en daar staan alle gebouwen in die vergund zijn en die nog verbouwd gaan worden en die opnieuw gebouwd moeten worden. Dus ik kan dat meteen allemaal checken. Die kan ik ook weer voeden met informatie, van welke gebouwen zijn gestart. Ben ik verplicht om dat bij te houden. Dus dat is ook weer een heel goede controle op de bat, dus daar sluit het allemaal perfect in in. En dan zie je bijvoorbeeld ook ik ben vlakbij A, maar ik ben ook bij een ander geel object, want alle objecten zijn blauw, en als er eentje geel is of groen dan is die nog niet definitief. He wacht even daar wordt in de buurt ook gebouwd, dan rijd ik er meteen even langs. Oh ja kijk eens even die zijn al bijna klaar, die kan ik. Dat is wel in Gemert-Bakel, de meldingen, in andere gemeentes hoor ik wel dat dat zo heel goed is, bij ons is dat niet zo. Bij ons is het echt.. het wordt wel iets beter, maar 20-25% meldt en 75% - 80% meldt niet. De gemeente moet maar zien dat ze controleren. Als ze niet komen is het ook goed. **(47:00)**   
I: maar dan melden ze van…?  
R3: we zijn begonnen met bouwen. We gaan de verdiepingsvloer storten of we zijn klaar, kom het maar opleveren.  
I: ja, want wat moeten ze melden? Moeten ze echt elke fase melden?  
R3: wij hebben bij de vergunning hebben we voorschriften bijgedaan die we dan belangrijk vinden volgens de handboek en daarin staat om te gaan starten met de bouw, dus dat is iets in de grond achterlaten met blijvende waarde. Graven alleen is geen bouwen. Dus uitgraven is geen bouw, maar als ze de fundering gestort is, is dat meestal dat ze dat melden. En dat ze de… even kijken de verdiepingsvloer.. is dat nou niet? Dat moet ik je even verschuldigd blijven. Nee, volgens mij staat dat er niet meer in. Weet ik niet zeker. In het nieuwe staat dat er wel in. Als het gebouw gereed is, voordat het in gebruik is genomen, dan zouden ze de afdeling moeten bellen dat er een eindcontrole moet plaatsvinden. En daar gaat het nog weleens fout.   
I: ja?  
R3: ja, dat die toch wel in gebruik is al.   
I: ja, die verleiding is denk ook wel heel groot.. dat je dan denkt ik ga er in.   
R3: ja, en dan heb je weer het mooie van ons vak. Het is nooit zwart, het is nooit wit, het is grijs. Wanneer is een gebouw klaar? Als jij nou een nieuw huis gaat bouwen. En je hebt bijvoorbeeld nog geen bad erin zitten. Maar alles is klaar, of de keuken staat er nog niet in, maar alles is klaar. Jij woont er ook in. Maar je kookt nog op het campingpitje of op het dak buiten. We BBQ-en wel, nee het huis is nog niet klaar. Of ik moet nog heel veel kasten maken of weet ik veel nog een paar andere belangrijke dingetjes in het huis doen. Ja, dan vind jij ‘m nog niet klaar, maar wij vinden ‘m bouwkundig allang klaar. Kijk, dat jij daar nog een keuken inmaakt van 2 meter of 12 meter, een hoek en weet ik veel wat er allemaal inkomt. ’t Zal wel, maar voor mij is ie klaar, maar voor jou nog niet. Ja, maar ik ben toch te goeder trouw aan het handelen als ik nog niet de gemeente gebeld heb, om te zeggen van he hij is nog niet klaar. En dan wijs ik ze er feitelijk eventjes op, voordat u het in gebruik neemt en u heeft het in gebruik genomen.   
I: maar daar leg je verder geen boetes op of..  
R3: nee.   
I: want gaan er vaak zaken met dwangsommen, sancties, of helemaal niet?   
R3: heel weinig. Als wij het van de dwangsommen moeten hebben dan worden we niet rijk. Handhaving kost alleen maar geld. **(49:30)**   
I: ja precies, nee maar eigenlijk wel een goed teken denk ik dan dat het niet zover komt. Dat betekent dus eigenlijk al dat het voor die fase is opgelost. Of kan ik het niet zo zien?  
R3: ja, inderdaad. Ja zo zou je het kunnen zien ja.   
I: ja want u gaf aan dat mediation daar niet echt sprake van is. in ieder geval niet bij conflicten tussen gemeente en burger of gemeente en bedrijven. Maar wel burgers die dan onderling een conflict hebben en dat er dan… maar gaat het dan om onderlinge conflicten waarbij inderdaad een schutting te hoog staat..  
R3: ja  
I: dus in dat opzicht heeft de gemeente daar wel weer een rol in want dat is ook wel een stukje handhaving dan.  
R3: ja **(50:15)**  
I: en dan is dus voor de gemeente eigenlijk de enige mogelijkheid om mediation daar dus in..  
R3: ja kijk, meestal wordt er dan als ze een handhavingsverzoek doen. Daar proberen we zo min mogelijk reclame voor te maken. We zeggen eigenlijk helemaal niks over handhavingsverzoeken. Dat het gewoon alleen bij klachten blijft bij wijze van spreken. En dan zeggen ‘ja mevrouw dit is privaatrechtelijk’. Maar ook heel vaak gebeurt het dat mensen net over de grens bouwen bij buren. En dat doen wij sowieso al niet, dus dan is het altijd van nou ga maar naar het Kadaster, laat de grens maar uitzetten en dan is het allemaal een privaatrechtelijke aangelegenheid. En succes. Die 600 euro voor het kadaster en dan die lijn uit laten zetten. Dan kun je daarna nog eens een keer naar een advocaat om te redentwisten hoelang heb je ‘m al in gebruik en dat soort zaken. Maar als er mensen zijn die daadwerkelijk een handhavingsverzoek doen en de schutting zou te hoog zijn, dan moet die eraf. We hebben er pas eentje gehad, dat was een schutting aan de voorzijde, die had ‘m 2 meter en die mag maar 1 meter. Het was maar een schutting deeltje, meer niet, en er stond al een heggetje en er stond al een struik, maar ja het mag niet. En de buurman had gezegd ‘ja ik wil dat die weggaat’. Dus die heeft ‘m afgezaagd. En dan ga ik terug controleren en dan heeft die ‘m inderdaad afgezaagd.   
I: ja, en dat gaat vaak wel goed meteen?  
R3: ja.  
I: zelden dat het dan zover komt dat het conflict zo groot wordt, dat er eigenlijk een mediator aan te pas zou moeten komen?   
R3: ja kijk, als er een mediator aan te pas moet komen dan is het gewoon iets waar wij van zeggen ‘voor ons juridisch gezien qua handhaving is het klaar, en als er nog meer problemen zijn dan verwijzen wij u toch naar de diversie instanties die daar iets aan kunnen doen’.   
I: en dat bepaalt eigenlijk de jurist allemaal?  
R3: nee dat is gewoon een advies die wij er heel vrijblijvend bij geven.   
I: en hoe dat dan verder afloopt is jullie dan ook niet bekend?  
R3: nee, nee.  
I: dat is eigenlijk ook wel jammer.. dat lijkt mij in ieder geval wel leuk om te weten.. hoe dat proces dan uiteindelijk..  
R3: ja dat klopt ja. Maar wat ik der straks al zeg op een gegeven moment moet je ook dingen loslaten. Anders ga je van alles zo veel weten. En daar gaat heel veel tijd inzitten. Kijk, bouwcontroles zijn heel goed te plannen en die kan je best veel doen. En handhaving daar gaat echt veel maal meer tijd inzitten. Dat is een heel verschil. **(53:00)**  
I: ja, en u gaf net al aan dat – tenminste zo heb ik het opgevat - dat het eigenlijk een verbetering in het proces voor u is geweest de digitalisering. Dat het dan veel makkelijker gaat. Zijn er nog meer verbeteringen/dingen die beter zijn gegaan de afgelopen jaren of waarvan u zegt deze kunnen beter? Hier zie ik nog wel mogelijkheden in?   
R3: ja, ons digitale proces dat we nu hebben is nog een beetje omslachtig en is nog niet echt gericht op, dat is een algeheel systeem dat de hele gemeente moet bedienen. Dus vergunningen en sociaal domein en andere en meer, die moeten allemaal hetzelfde systeem hebben, dus in het systeem zou nog wel een verbetering mogelijk moeten zijn denken wij, die het voor ons makkelijker maakt om ermee te werken. Maar dat is een systeem dat door meerdere gemeentes gebruikt wordt. En er wordt wel best eens voor gelobbyd en voor getuurd om dat te veranderen, maar dat valt nog te zien. Het is een langzaam draaiend iets. **(54:10)** En het is geen ambtelijke molen, het is een regulier bedrijf die het gemaakt heeft. Ook daar kan je niet zo makkelijk dingen veranderen.   
I: nee, daar gaat ook weer tijd overheen.   
R3: en dat is ook wel zo, de ene gemeente die werkt meer met systemen. De andere doet er minder mee. Wij doen in dit systeem best veel en zeker wij van vergunning en toezicht. Wij werken echt heel veel met het systeem. En als er dan een klikje meer of minder. Mensen zeggen dan ‘ja klikje meer of minder’, nee maar als je 35x meer of minder een klikje moet doen op een dag dan heb je er wel wat aan. Kan dat niet beter? Kan dat niet anders?  
I: ja, ja. En verder in het proces van vergunningverlening tot en met handhaving? Zijn daar nog verbeteringen?  
R3: nee..  
I: wat dus eigenlijk wel heel goed gaat, dat bij de gespreksvoering na de eerste aanschrijving, dat dan al veel casussen worden opgelost.   
R3: vaak wel ja  
I: en heeft u een idee waardoor dat komt dat het gewoon goed afloopt?  
R3: ja dat toch vaak van ons uit dan wel meegewerkt wordt aan de legalisatie van dingen. Hier hebben ze een mooi woord de ‘ja, mits’ houding. Altijd proberen mee te werken.   
I: bij een andere gemeente gaven ze aan het juist lastig te vinden met de onderhandelingsruimte. Juist omdat je zo gebonden bent aan de wetten en regels vroeg zij zich af ‘ja hoe kunnen wij als gemeente daarin bewegen en daarin dingen wel gedogen en legaliseren’.  
R3: ja, dat is denk ik waar ik daarstraks ook al een keertje aan tipte. Het bestuur en de politiek die we hier hebben, is echt eentje van we moeten onze burgers zo goed mogelijk bedienen en makkelijk maken, en mogelijkheden zien en kansen creëren en niet allemaal regels opleggen en beperkend zijn en zeg maar ja een beetje de vvd gedachte, van hup ondernemen en handen uit de mouwen en als het kan dan werken we eraan mee en als het echt niet kan dan moeten we een oplossing verzinnen. En dan gaan we wel een creatief om met de beschikbare parkeerruimte. Als we dan hier een beetje weghalen, leggen we daar een beetje bij en kan die dan niet alsnog wel en aan alle kanten denken we mee.   
I: dus gewoon het meedenken dat is echt iets. Dus wat u al zei, niet het zwart wit denken maar het grijze gebied. En elke casus is weer anders. Dus het is ook moeilijk van te voren te zeggen ‘zo moet altijd…’  
R3: ja, in het begin heb ik ook wel zo gedacht van als ik dan dingen aanbracht, als ik dan zag dat er overtredingen waren of afwijkingen van ‘nou dat wordt echt een probleem, dat gaat niet goed. Dat moet afgebroken worden of weet ik veel dat moet weg’. Dan had ik voor mezelf een bepaalde richting in gedachte hoe het zou gaan lopen, maar dan zie je toch dat het heel vaak anders uitpakt. En dan is het toch weer anders.  
I: ja, nee dat is ook zo. Ik heb zelf vorig jaar stage gelopen bij een woningstichting in Leiden en daar deed ik dan de overlastzaken, dus daar kwamen eigenlijk ook wel schuttingen langs en burenruzies. En dan merk je ook vaak dat een schuttinkje een heel klein stukje te hoog is, maar dat er vaak meer onderligt dan alleen de schutting.  
R3: ja, ja, dat is altijd. En dat is precies het probleem Miriam. Dat is het bijna altijd. De schutting is nooit het probleem. Het is altijd de buren die het probleem met elkaar hebben. En soms zijn dat gewoon dingen die zijn moeilijk op te lossen. Ja dan nog, dan heb je altijd nog.. wel heel flauw misschien maar het is wel zo, de praktijk lost ook heel veel dingen zelf op. Op een gegeven moment denken mensen ja ik ben al twee jaar met die buurman bezig en hij heeft nou zo’n B&B en heel af en toe dat komt er zo’n hele club mensen binnen en dan kan ik niet slapen als hij dat ding verhuurd heeft. Laat ook maar zitten want het schiet toch niet op en ik ben al drie jaar bezig. Mensen laten het dan rustig. Tijd heelt veel wonden. Op een gegeven moment zijn dingen heel spannend en dan krijgt het van alle kanten aandacht en dan voedt het ook. Hoe meer er over gesproken wordt.. soms is praten heel goed om het op te lossen, maar op een gegeven moment als er echt mensen zo tegenover elkaar staan en zo ingegraven zijn dan helpt praten ook niet, want dan houd je het alleen maar actueel en kan je het beter even laten rusten bij wijze van spreken. En dingen ja, vooral op juridisch vlak duren vaak gewoon heel lang. Daar zitten allemaal termijnen en dat is niet van vandaag bel ik even en morgen komt er iemand. Nee, dat duurt best wel lang. En ja soms werkt dat wel in het voordeel voor ons maar ook in het voordeel van de mensen zelf. Dat is wat ik net zeg ‘ja laat maar, ik doe er niks meer aan, het is goed’. Dan lost het zichzelf op.   
I: dat is eigenlijk het meest ideale dan denk ik **(59:00)**  
R3: ja, dat is wel vaak zo he.   
I: en ik zat nog even te denken over inderdaad u constateert iets in de wijk en dan heb je dat overleg, maar gaat u dan ook wel eens meteen gewoon.. belt u dan weleens meteen aan bij een burger of bedrijf of dat niet dan weer niet?  
R3: nee, want kijk als ik iets constateer, dan constateer ik het volgens ons handhavingsuitvoeringsprogramma omdat ik daar al had moeten zijn vanwege de controlemomenten. Want als ik daar helemaal niet hoef te zijn dan komt die in ons HUB niet voor en mag ik daar ook niet gaan kijken. Dus dan heb ik dat contactmoment met die mensen niet. En ik heb altijd al iets met de kennis van hetgeen dat ik zojuist vertelde he, dat het toch vaak wel anders is, ik zeg ook bijna nooit bij een controle dat iets niet kan. Ik zeg alleen maar ‘het wijkt af en we moeten het erover hebben en we zullen het bespreken en over de resultaten hoort u nog van ons’. Dus ik ga nooit al meteen de deur dicht gooien. Ik zet ‘m altijd op een kiertje. Als die openstaat en ik denk ‘oeh dat is helemaal fout hier’, dan doe ik ‘m nooit dicht, ik zet ‘m altijd op een kiertje. Ik zeg altijd van ‘nou, ik denk dat dat niet goed is, volgens mij kan dat niet, maar ik zal het nog even checken en dan kom ik erop terug’. En dat maakt het gesprek wat makkelijker. Als jij meteen de deur keihard dichtsmijt dan heb je al meteen een heel dikke discussie met de mensen. Terwijl als je – en dat is niet valse hoop geven, gewoon de realiteit – vaak wordt het toch wel op een of andere manier opgelost en dat is met dat kiertje dat ik dat altijd laat openstaan. Dat kiertje wordt heel vaak gebruikt.   
I: ja precies, het is dan wel dat u duidelijk aangeeft ‘het neigt meer naar nee dan naar ja, maar we kunnen kijken wat we kunnen betekenen’.  
R3: ja, ja wel duidelijk zijn. **(1:01:00)** Ik beloof ook bijna nooit, dat probeer ik echt te voorkomen, dat ik mensen valse hoop geef. Ik zou niet gauw dingen toezeggen. Als ik ze toezeg dan moet ik er heel zeker van zijn dat het inderdaad kan. En als het niet kan dan zeg ik ook altijd met een zeker aangrenzende waarschijnlijkheid kan het niet, maar… we gaan kijken, we zullen zien.  
I: ja  
R3: ja dan zeggen mensen ‘maar wat moet ik dan doen?’ Wacht maar rustig op de brief, dan kunt u een zienswijze indienen. En in de tussentijd gaan mensen weer nadenken, ja moet ik die goot wel daar hebben, kan ik ‘m niet een beetje verlagen als ik die dakpannen laat doorlopen. Dan ondervang ik het probleem eigenlijk al. Dan bereiden ze zich al voor op misschien de afwijzingen, maar misschien kom ik wel als donderslag bij heldere hemel ‘kan dat niet, wat is het punt dan?’ dat is toch maar een klein stukje?  
I: nee, maar het is inderdaad wel goed dat eigenlijk de burger daardoor ook aan het denken wordt gezet. En kijken naar mogelijkheden.  
R3: en ik probeer ook altijd – want er zijn natuurlijk altijd, bijvoorbeeld met bestemminsplan pas nog niets, en verplaatsing van een bedrijf en daar was door het College positief op besloten, dat heeft me ook verbaasd hoor. Het bedrijf had een tijdelijke vergunning en die werd niet verlengd. En die tijdelijke vergunning kon daar ook niet voor afgegeven worden. Maar hoe moet dat dan? Je hebt een bedrijf die zit hier. Die hebben we een tijdelijke vergunning gegeven. Die vergunning is een vergunning voor bepaalde tijd, dat is de tijdelijkheid, maar belangrijk met geen zicht op een permanente vergunning. Want dan is het geen tijdelijke vergunning meer, want een tijdelijke vergunning mag alleen maar afgegeven worden als een permanente vergunning niet kan. Want anders moet je een permanente vergunning aanvragen **(01.03:00).** Waarom zou je dan een tijdelijke aanvragen? Vraag dan gewoon een vergunning aan. En die tijdelijke niet. Maar die tijdelijke is er juist voor het kan eigenlijk niet, maar voor een korte tijd staan we ‘m toe. Dus daar mag niks achterliggen wat uitvloeit naar een permanente situatie. Dus hij zit op locatie A de tijdelijke vergunning. Die groeien als kool, dus die gaan naar een andere locatie, naar B. Daar hebben we aan meegewerkt, waar ze een tijdelijke vergunning op deze plek (B) kan niet afgegeven worden. Zo’n halfslachtige beslissing moet dan maar van de politiek. Ja wat doe je er dan mee? Wat wil je dan? He die aannemer, wat moet je dan doen? Daar is het te klein, daar wou hij weg en daar gaan we alles veranderen, want de boerderij die gaan we splitsen, er komt een extra woning bij, maar wel met de voorwaarde dat het bedrijf weggaat. Dus die zet alles in gang in het cirkeltje om het rond te krijgen, alleen 1 ding haal je er tussenuit. Die vergunning. En dan zeg ik doe dat een tijdelijke vergunning. Ja nee, maar hier zou hij permanent gaan vestigen. Dus dan kan een tijdelijke vergunning niet geregeld worden, dus dan kan een vergunning kan wel vergund worden alleen het bestemmingsplan moet aangepast worden. En dat duurt zes maanden. Daar kan een zienswijze op komen, dan duurt het langer. Dus feitelijk mag je niet beginnen. En dan? Lastig.   
I: is die wel begonnen?  
R3: ja, tuurlijk is die begonnen. Want die zagen de eerste letters van ‘wow hee we kunnen daarnaartoe met een mooie hal kunnen we eindelijk uitbreiden. Meer mensen, prima’. Ja de tijdelijke vergunning kan niet verlengd worden. Tijdelijke vergunning kan niet verlengd worden?   
I: ja, wel leuk zoveel verschillende casussen eigenlijk.   
R3: ja het is heel breed. En kijk dan die jongen zegt tegen mij – toevallig ook nog een jongen die bij ons in de straat heeft gewoond vroeger, een van de twee directeuren – die zegt tegen mij ook ‘ja, en nu?’ Weet je wat je doet joh, je wacht het gewoon ff af. In het beste geval dat die juridische strijd zo lang duurt, tot dat bestemmingsplan rond is, en dan ben je klaar.   
I: ja, ja, dan ben je het alsnog voor inderdaad  
R3: en in de tussentijd ben je strijdig. Ja dat klopt. En kijk, dat is de praktische benadering van wat op papier eigenlijk allemaal niet kan. En als je daar heel hard ingaat, dan kan je zeggen nee stop. Ja dan draai je dat bedrijf de nek om. Wil je dat?  
I: nou dat denk ik niet   
R3: want dat bedrijf toen die hier te klein zat, die heeft gezegd wat we gaan doen, we gaan naar gemeente X, want dan hebben we een locatie waar geen bestemmingsplan wijzigingen nodig is en kunnen we er zo in. En dan zegt Gemert ‘nee nee nee jullie moeten in Gemert blijven’. Daar heb ik iets voor je, maar dat moeten we nog wel even regelen.  
I: ja, want dat wilde u niet dat het naar een andere gemeente zou gaan? **(01:06:05)**  
R3: nee natuurlijk niet. Kijk en als dat van dezelfde gemeente de ene afdeling mensen goed promoot om hier te ondernemen en om het hier allemaal mogelijk te maken dat we groeien, dat we leefbaar blijven en dat we ook voor bedrijven sportparken en al die dingen. Dus ja dan moet je ze wel hier houden. Maar ja het botst dan wel ook met wat er precies allemaal kan.   
I: ja dan wordt het toch wel samen kijken naar de mogelijkheden inderdaad  
R3: ja. Kijk, en dan kun je zeggen ‘ik heb op een gegeven moment ook wel gedacht, toen ik bij deze afdeling kwam werken, van ja heel vaak hoor je de term bestemmingsplan, bestemmingsplan staat niet toe dat de huizen zo groot zijn, dat het twee onder een kap of dat dit of dat dat’.. toen dacht ik wel jeetje mina wat is dat allemaal gedoe met dat bestemmingsplan. Daar heb ik pas een keer een uitleg gehad, zo’n summer school achtig ding. Collega’s hier van de afdeling die bezig zijn met bestemmingsplan die maken en die wijzingen allemaal doen, die uitleggen hoe een bestemmingsplan tot stand komt en hoe dat werkt en de wijzigingen en die schetst dan de mogelijkheden en de onmogelijkheden en de problemen die er zijn bij het vaststellen van het bestemmingsplan. En als je die dan weer bijwoont, dat is toch wel heel leerzaam, want dan zie je weer als je alles heel los laat, dan kan er alles, maar je kan ook niks meer regelen. **(01:07:30)** Ja, bij een bedrijf is het misschien.. ja bij een bedrijf ook wel, maar ook in een woonwijk ligt het ook wel dat men zegt ‘ja bestemmingsplan is allemaal moeilijk en dit..’, maar als we dat bestemmingsplan helemaal niet hadden, dan kon er bij wijze van spreken morgen hier een auto aan komen zetten met een bedrijfshal van 12/13 meter hoog. Zou je dat willen? ‘nee tuurlijk niet’, nou daar is dat bestemmingsplan voor om dat tegen te houden. Want dan kunnen we iets tegenhouden. Als dat bestemmingsplan er niet is, dan kunnen we niks tegenhouden.   
I: nee dan zou het chaos worden eigenlijk  
R3: ja, kijk en dat is altijd zo, want wij vinden allemaal dat 80km een veilige snelheid is en we vinden allemaal als jij kindjes hebt dadelijk dat 30km per uur in de woonwijk, in het woonerf stapvoets rijden dat dat allemaal heel veilig is, maar als jij haast hebt ja dan is die 30km maar lastig. Maar als je die haast niet hebt en je loopt met een kinderwagen dan vind je het hartstikke fijn dat die er is. En het is dezelfde 30.  
I: ja precies, maar net wat je uitkomt   
R3: ja juist, en daar zit het ‘m in. En als je dat bij mensen weer onder de aandacht kan brengen en je kan dat uitleggen dan probeer je op z’n minst begrip te kweken voor het feit dat. En dan tussentijds na zo plotseling zoeken hoe moet dat nou verder? Ja wacht het gewoon even af en ga de juridische strijd aan en kijk hoe dat het loopt en met een beetje geluk..  
I: dus eigenlijk zijn het ook wel de vaardigheden die door de medewerkers worden toegepast die maken dat iets misschien ook niet uitmondt in een juridische strijd of echt een groot conflict **(01:09:00)**  
R3: ja, dat denk ik wel. Dat vind ik heel mooi dat je dat zegt. Ik probeer dat ook altijd zo toe te passen, tenminste als het binnen mijn mogelijkheden ligt he. Ik ben de eerste schijf waar dat over draait, maar daar waar ik dat kan doen probeer ik dat wel altijd ja. Dan kan je wel veel meer verdienen denk ik ook.   
I: en hebben andere medewerkers dat ook? Is er een beleid of iets op papier over vaardigheden/ communicatie die kunnen worden ingezet?   
R3: ja die hebben we wel eens gehad ja. Maar dan gaat het meer over agressie en voorkomen en dat soort zaken ja. Maar ja, het ligt een beetje in de aard van het beestje he. Kijk, want juristen he, daar hebben we het laatst nog een keer over gehad, het is een groot verschil of je het echt meemaakt of dat je het alleen op een filmpje ziet, want dat zeg ik ook tegen de juristen he als zij een bepaalde mening hebben of het over bepaalde termen hebben, dat is hier in het bijzijn van al onze collega’s makkelijk zeggen, maar als je daar buiten staat bij die man op het erf, of bij die vrouw met dat kindje die al een beetje huilt, en waar het allemaal zo tegenvalt, en dan moet je daar dadelijk eventjes allemaal gaan uitleggen hoe het dan precies zit. Dan wordt het toch wel anders dan. Ja dan krijgt het een heel andere lading he. Maar het blijft dezelfde koker die niet klopt of dezelfde balk. En ja je moet je daar niet altijd door laten leiden dat je het dan anders gaat maken, maar je steekt het wel anders in. En je leeft dan denk ik meer in. Meer inleving dat is wel belangrijk.   
I: ja precies, inleven inderdaad. Nee dat had ik vorig jaar ook hoor. Als je dan bij mensen op huisbezoek komt en ziet hoe zij er emotioneel aan ten onder gaan eigenlijk, ja dan heb je toch wel met ze te doen. Ook al houden ze zich niet aan een regel hier en daar.  
R3: ja er zijn altijd twee kanten aan een verhaal miriam, dat weet jij ook he  
I: ja  
R3: bij de ene denk je ja die buurman sjonge jonge daar zou ik ook wel problemen mee hebben, maar dan ga je naar die andere buurman en die vertelt weer een verhaal dat je denkt ja nee maar als dat zo is dan zou ik dat ook doen. Dan wordt het verhaal al weer anders he. En daar heb je het weer, het is nooit zwart, het is nooit wit. Het zit altijd er tussenin.   
I: ja ik vind het wel mooi dat bij deze gemeente dat toch die onderhandelingsruimte daar echt naar wordt gekeken. En niet gewoon het is A het blijft A.  
R3: nee hier wordt eigenlijk niet met de botte bijl gehakt. Nee dat gebeurt hier niet vaak. Hier is echt de dialoog aangaan heel belangrijk. **(01:12:30)** En soms vinden wij van handhaving weleens dat het teveel is. Dan zeggen wij van jongens, we kunnen niet alles oplossen met praten. Op een gegeven moment moeten we ook een keer een voorbeeld stellen van nou is het echt genoeg, dat terras moet terug of dat ding moet daar weg, want dat kan zo niet. Want dat is ook het verkeerde voorbeeld voor anderen. Op een gegeven moment moet je ook eens een keer daadkrachtig optreden. Recentelijk is er wel overigens over verbetering in de handhaving gesproken. Er is nog een tweede belangrijke verbetering gekomen, de portefeuille van handhaving zat eerst bij de Wethouder die ook de Ruimtelijke ordening had en dat is een jaar, 1,5 jaar geleden is dat met een tijdelijke burgemeester verhuisd naar de burgemeester. En dat is wel een hele goeie.   
I: Oke, want wat is dan precies…  
R3: nou het verschil is, de Wethouder is gekozen, is politiek gekleurd afhankelijk noem ik het maar even. En de burgemeester die wordt aangesteld en die heeft ook wel een politieke kleur, maar daar handelt hij niet naar als het goed is. Dus weet jij niet of dat het een PvdA’er, VVD’er of wat ook is. Hij handelt daar niet naar. Hij is daar ook veel minder gevoelig voor. Als hij dadelijk dingen doorzet die heel onpopulair zijn, ja dan heeft de partij waar hij voor staat, heeft daar geen last van. Misschien hebben wij bij wijze van spreken wel een burgemeester die denkt PVV ‘er die partij zit helemaal niet in de gemeente, misschien hebben we wel een sp burgemeester, die partij zit helemaal niet in de gemeente. **(01:14:00)** Dus die kan makkelijker, die staat makkelijker wat dat betreft iets meer boven het politieke geneuzel zo gezegd. Dat is wel een belangrijk ja. Want diezelfde wethouder is ook weer belangrijk voor die ruimtelijke ordening dat dat zoveel mogelijk bedrijven laten vestigen, kijk dan heb je dat belangenconflict.   
I: ja, dat is die belangenverstrengeling inderdaad  
R3: je moet dan met twee petten op gaan zitten. Kijk, en nu is die wethouder er wel vlakbij betrokken, maar de beslissing ligt uiteindelijk bij de burgemeester. Dat is wel een hele goeie. Daarvan vinden we zelf dat dat verbeterd is.   
I: en ziet u nog in de toekomst mogelijkheden   
R3: ja de toekomst, dat is ook wel een hele mooie. De toekomst die is zoals altijd wel, die verandert continue en dat is nu momenteel met de bouw in Nederland is dat ook zo. Met de wet kwaliteitsborging, opleidingen gaan doen en alles gaat naar de markt toe. En in mijn ogen kan dat wel, maar het zal wel heel veel… voordat dat wordt toegepast in de praktijk denk ik. En hoe dat gaat lopen.  
I: ja, dat is eigenlijk niet veel over te zeggen dan  
R3: ja ik vraag me af of dat het er voor de klanten, voor de mensen, voor de burgers die zelf een huis bouwen of een garage bouwen of iets of het daar veel beter van wordt. Ik denk dat de gemeente juist die onafhankelijke instantie is die wat ik zo net als voorbeeld noemde met de burgemeester die zoveel mogelijk onafhankelijk is, en als jij dadelijk een huis gaat bouwen, laat bouwen, dan heb je te maken met een aannemer, maar je hebt ook te maken met een controlerende instantie. En die ben je verplicht, uurtje factuurtje. Dus dan mag je wel aftikken. En wie ga je dan kiezen? Degene die de beste controles doet? Degene die het goedkoopste uurtarief geeft? Degene die de minste problemen ziet? En is het in jouw voordeel dat die weinig problemen ziet of is het juist in jouw voordeel dat die heel veel problemen ziet, want dan is er misschien toch wel iets aan de hand met die aannemer? Wil je dat weten? Ja tuurlijk wil je dat weten zou ik zeggen. Maar van de andere kant denken mensen van ja wat maakt mij dat nou uit een staafje meer of minder in die betonvloer zit, er is nog geen enkele betonvloer naar beneden gevallen. Ja een balkon ooit, maar dat is meer omdat die verrot is. het is niet dat die de staafjes er niet in had zitten, maar dat die gerot is en het onderhoud iets aan mankeerde. Dat is meestal de oorzaak. **(01:16:30)** Dus ja dat zijn van die dingen, hoe gaat dat lopen? Het kan heel goed gaan en ik denk dat dat uiteindelijk.. je ziet ook bijvoorbeeld mensen bij ons heel vaak op het spreekuur noem ik het dan maar he, aan de balie komen die ook plannen hebben en komen vragen kan dat met een vergunning of kan dat vergunningsvrij, hoe moet ik dat doen? En ja voor de eerste keer bouwen die kennis en familie hebben die dat doen, die er niet allemaal zo goed in thuis zijn. En eigenlijk is het zo dat die mensen, de tendens is ga naar een bouwkundige en laat je voorlichten, die gaan naar een broer en die vraagt de vergunning aan of die zegt dat het niet nodig is. Mensen willen het toch vaak zelf doen. Op het moment dat je bij zo’n bouwkundig bureau binnenstapt, ja dan begint de klok al te lopen.   
I: ja, dan zit je al hoog in de kosten.  
R3: ja, en dat snap ik ook wel. Want die mensen moeten natuurlijk ook hun brood verdienen, maar.. ja en hoe onafhankelijk zijn die dadelijk? Voor de kleine man zal het er denk ik veel duurder op worden en voor grote bedrijven, we krijgen dadelijk van weet ik veel een of ander heel groot aannemingsmaatschappij in Nederland die een groot moederconcern heeft waar verschillende holdings in zitten, en dan heb je dadelijk de bouw en de infra en weet ik veel de schilderstak en de onderhoudstak en je hebt dadelijk een bedrijfje xx als de toezicht stak. Die bij bouwbedrijven gaan controleren die onder dezelfde holding zitten. Ja, is die onafhankelijk? En hoe doet de overheid – want daar heb ik nog wel weinig over gehoord – wat gaat de overheid doen om die te controleren? **(01:18:15)**

**Interview 4  
Gemeente Rhenen  
3 mei 2017**

**Respondent 4:   
Functie: Jurist handhaving**

I: Voor mijn afstudeeropdracht ben ik bezig met mediation. Mijn opdrachtgever is BMC, dat is een adviesbureau   
R4: Ja, bekend, zeker  
I: Zij willen eigenlijk weten hoe gemeenten omgaan met gebruik van mediation bij conflictsituaties, wanneer ze dat wel toepassen en wanneer niet. En dat is eigenlijk ook meteen mijn centrale vraag van mijn onderzoek. Ik heb mijn interview opgedeeld in een aantal categorieën; het algemene proces van de aanvraag t/m de handhaving, naja wanneer het dus wel en niet wordt toegepast mediation en hoe dat proces daarna dan verloopt.  
R4: Ja  
I: Dus dat wil ik graag doornemen  
R4: Oké  
I: Hoe ziet het proces eruit van de aanvraag van een vergunning tot de handhaving?  
R4: En dan even het specificeren, bedoel je breed vergunningen.. we hebben nogal wat natuurlijk. Bedoel je omgevingsrecht, bedoel je drank en horeca..?  
I: Wel omgevingsrecht ja  
R4: Echt omgevingsrecht oké. Aanvraag proces is als het goed is landelijk hetzelfde. Via OLO, omgevingsloket online, waarin iemand die iets wil zijn aanvraag zet. Dat komt dan als het goed is dan bij ons in een keer uit en wordt in behandeling genomen als de aanvraag compleet is of verzocht om aanvulling als die niet compleet is. Dus eigenlijk dat is een standaard proces geregeld in de Wabo, geregeld in de Awb. Daar vloeit afhankelijk van de soort aanvraag na 8 weken een vergunning uit of als het verlengd wordt na 14 of als het een complexe procedure is na 26. Als je meer de details in wilt moet je dat maar zeggen hoor.  
I: Ja  
R4: En dat proces wordt hier gedaan door een omgevingsvergunning coördinator die heeft in principe ook het eerste contact met de aanvrager en die zet een aanvraag in de organisatie uit - de coördinator die staat los van de inhoud en die vraagt bij bouwen advies en de adviseur bouwen bij de coördinerend adviseur RO en zo een heel scala aan adviseurs die haar van advies voorzien.  
I: Ja  
R4: Daar vloeit als het goed is een een duidend verhaal uit, wat leidt tot een vergunning of tot een afwijzing van een vergunning of onder voorwaarden. De directe koppeling tussen vergunning en handhaving zit hem vooral in het controleren van de vergunningen uiteindelijk. Dus in de vergunningen zitten de voorschriften, er moet gebouwd worden conform de vergunning, en op het moment van uitzetten gaat iemand, een toezichthouder kijken op het moment van gereed melding gaat een toezichthouder kijken, en behouden op verleende vergunningen toezicht vooral of de voorschriften worden nageleefd.   
I: Ja, en hoe gaat dat in zijn werk met de toezichthouder?  
R4: de toezichthouder krijgt van de coördinator de verleende vergunning toegezonden en die gaat op basis daarvan met de bouwer over het algemeen in gesprek, van wanneer ga je beginnen, vooral de uitzet van de bouw is een lucratief moment he, wordt het goed uitgezet, wordt het peil goed uitgezet, en gaat ja voor ik weet niet zeker, volgens mij alleen bij grote bouwprojecten tussentijds nog eens kijken en anders bij gereed melding. Gereed melding is de vergunning klaar en kan die de kast in zal ik maar zeggen. Tot dat moment niet en dan naja houden we wel toezicht maar dat komt er in de praktijk op neer dat het een piepsysteem is of op gezette momenten die bouwvergunning hetzelfde is. Zolang er geen gebruik wordt gemaakt van de vergunning ligt die op de stapel bij handhaving eigenlijk niks te doen. We controleren jaarlijks of er van vergunning gebruik wordt gemaakt. We zijn bevoegd na 26 weken vergunningen in te trekken als er geen gebruik van is gemaakt. Dat doen we niet zo snel, dat doen we na grofweg drie jaar. We waarschuwen jaarlijks van: let op je hebt 26 weken geen gebruik gemaakt van de vergunning, het kan ertoe leiden dat we de vergunning gaan intrekken. Dan doen wij nu dus ook als drie jaar verstreken is en dan is het vergunningsproces ook klaar. Eigenlijk om er maar voor te zorgen dat een vergunningsproces ook ergens wordt afgerond.   
I: Ja, precies  
R4: We hadden vergunningen op de stapel liggen die dateerde uit de jaren 90, ja misschien ondertussen vergunningen vrij, ondertussen drie nieuwe eigenaren gehad, daar gaat toezichtcapaciteit in. Bouwbesluiten zijn natuurlijk ook tig keren gewijzigd, er moet een moment zijn vinden wij van kies maar of bouw het af of wij breken de procedure af. Dat betekent dat je vergunning vrij bent. Daar zitten wel kosten in, die ben je kwijt. Dat is pech en tegelijkertijd zorg je er wel voor dat je vergunning bestand actueel blijft en dat ook wordt gebouwd conform huidige eisen.  
I: Ja, en dat gaat zowel bij bedrijven als bij burgers zo?  
R4: Ja. Het enige verschil zit ‘m in de aanvraag dat het omgevingsloket online bij burgers met digid werkt en bij bedrijven moet je een andere inlog hebben, dit kan natuurlijk niet met digid, die hebben een bedrijfstoken digid achtig iets. Maar goed als je een bedrijf hebt zou je dat kunnen aanvragen.  
I: Ja precies.  
R4: voor de rest is het proces precies hetzelfde en eigenlijk hoop ik dat je bij alle gemeenten waar je komt dit verhaal te horen krijgt want dat is gewoon een proces wat beschreven is  
I: Landelijk geregeld ja  
R4: in de wabo, hoe vergunningen, vergunningverlening moet plaatsvinden  
I: Ja precies. En wie hebben dan handhavende taken binnen deze gemeenten? U als jurist natuurlijk.  
R4: Formeel het College van Burgemeester en Wethouder, omgevingsrecht op sommige vlakken ook de burgermeester alleen. Dan moet je meer denken aan openbare orde, drank en horeca opiumzaken, praktisch is team handhaving, daar zit ik bij met nog een andere jurist, dat is juridische handhaving, wij doen met name dwangsombeschikkingen, bestuursdwangbeschikkingen, bestuurlijke boetes. En we hebben nog grofweg twee toezichthouders die zien toe op wat ik net zeg bouwactiviteiten maar ook strijdig gebruik buitengebied, op APV, evenementen, omdat we een nogal kleine gemeente zijn heel breed takenpakket, wat doen we niet zelf, dat is toezicht milieu dat doet de omgevingsdienst hier, daar doen we wel weer de juridische handhaving van, dus de dwangsom doe ik wel. En wat doen we ook niet, is toezicht drank en horeca opium, dat doen we in samenwerkingsverband met ja dat heet “frisvalley”, ja dat is samen met Veenendaal, Wageningen, ede, Barneveld, Nijkerk en Scherpenzeel, Renswoude, 8 gemeenten samen die dat centraal regelen, dat zijn over het algemeen toezichthouders uit Veenendaal die hier drank en horeca controle doen, opium controle doen en ook daar doen wij dan wel weer de juridische handhaving van. Dus eigenlijk juridische handhaving doen wij compleet zelf denk ik wel. Ja, wet kinderopvang doen wij ook nog, even zoeken die zit er ook nog bij ons bij.   
I: wel leuk denk ik zo’n breed pakket  
R4: Ja, heel leuk. Het lastige daaraan is dat je handhaving is in die zin moeilijk dat de rechter dit streng toetst, dus dat heel veel dat de gemeente doet wordt wat terughoudend getoetst door de rechter omdat het allemaal in de belangenafweging zit en ja als er maar een goede belangenafweging in zit dan kom je er over het algemeen even gechargeerd gezegd wel mee weg bij de rechter. Handhaving wordt streng getoetst bij de rechter. Dus dat moet gewoon een goed verhaal zijn. Omdat we zo breed zijn, breed werk moeten doen, zie je wel dat het soms moeilijk is om dat het echt goed te doen, want hoe blijf je van alle jurisprudentie op de hoogte, er gebeurt gewoon zoveel, ik vind dat we dat best goed doen maar ik geloof ook best dat we steken laten vallen, dat kan niet anders, als je zo breed werk doet dat er ook steken vallen. Ja, dan hebben we altijd een huisadvocaat als back up, als we er zelf niet uitkomen, maar dat gebeurt niet zo veel. En wat vergeet ik nog. We hebben een BOA natuurlijk nog voor de apv, controles meer voor buiten laat ik maar zeggen, dus parkeren, hondenpoep, dat soort   
I: controleert een BOA ook vergunningen, als hij iets ziet wat gebouwd wordt?  
R4: nee, in principe niet. Hij kan signaleren naar de toezichthouders toe, van dat vind ik wel heel raar wat daar gebeurt, maar in principe niet, want hij is daar niet voor aan… na misschien is hij daar formeel wel voor aangewezen trouwens maar hij controleert daar niet op.  
I: en een toezichthouder controleert die alleen de vergunningen die zijn verleend of controleert die dan ook op of mensen niet bouwen zonder vergunningen?  
R4: dat laatste zeker ook, ik denk dat dat het grootste deel is. Dat is eigenlijk gewoon wat je buiten ziet, op basis van luchtfoto’s ziet, Street view ziet, dat je denkt van dit klopt niet. Daar moeten we eens een toets op doen of is dit überhaupt vergunning plichtig, is het vergunning vrij, past het in het bestemmingsplan, dus die signaalfunctie die ligt heel sterk bij de toezichthouders  
I: maar het is niet dat hij echt op zoek gaat naar…  
R4: Nee, daarvoor zijn er te veel overtredingen  
I: ja, precies  
R4: we trekken eigenlijk een streep als de constatering ouder dan twee jaar is, en dan nog hebben we er zo al honderden in onze data base staan laat ik maar zeggen die ik zou kunnen oppakken. Maar dat kunnen we niet omdat we gewoon te beperkt in de capaciteit zitten en handhaving is bestuurlijk niet een heel geliefd onderwerp **(10:00),** ja, je maakt er natuurlijk niet echt vrienden mee.  
I: Nee, nee, en kijk je in dat opzicht nog naar de zaak of je wel of niet daarin iets doet of het aan de kant laat liggen?  
R4: nee, we hebben handhavingsbeleid en in het beleid hebben we prioritering gemaakt, prioritering met wat vinden we belangrijk en wat niet. Dat beleid is door het College vastgesteld, dus eigenlijk zeggen zij van hier gaan we op handhaven en hier veel minder. Dus he, dingen die wij hier belangrijk vinden, dingen die maatschappelijke impact hebben, dus denk aan drank en horeca, denk aan milieu, denk aan openbare orde, die zijn vrij logisch vind ik. Asbest is er ook een. En vooral de ruimtelijke ordening hoek is een hoek waarin je wel moet kiezen, want een schutting aan de voorkant die 20cm te hoog is, ja dat is een overtreding, maar ja wie heeft het niet zou ik haast zeggen. Ga je ze allemaal aanschrijven dan… dat is onbezonnen werk plus je krijgt daar geen begrip mee. Dus waar wij hier hoog op inzetten, is strijdig gebruik met buitengebied. We hebben voor Rhenen een best groot buitengebied en je ziet vooral met de veranderende agrarische sector, waarin agrarische bedrijven in schaalvergroting.. blijft stoppen, daar komen andere bedrijven in die boerderijen terug, nou dat is iets waar we op zich wel aan mee willen werken, maar niet koste wat het kost, het is niet de bedoeling dat het buitengebied een groot theehuis wordt of weet ik het wat, een grote caravanstalling. Dus daar willen we grip op houden, dus daar zitten we vrij sterk op te sturen, we zitten vrij sterk op illegale bewoning, illegale bewoning op de camping is ook iets dat we best wel belangrijk vinden, maar er zijn ook dingen ja die we veel minder spannend vinden, zoals het slopen zonder vergunning als er geen asbest in zit, dat is niet zo heel spannend. Bouwen van schuurtjes, ja, je moet ergens keuzes maken.  
I: meer een beetje gedoogd eigenlijk?  
R4: nee het wordt niet gedoogd, dat niet, want gedogen zeg je eigenlijk dat je niet gaat handhaven, alleen we prioriteren, zeggen we dat we nog niet handhaven. Ja, het is een beetje risico inschatten. Als jij een schutting bouwt van 1,20m, hoe groot is de kans dat je gepakt wordt door de gemeente, nou ik zou het wel aandurven. Zet je er een van 6,00m neer, dan is de kans best groot dat je gepakt wordt. Ergens daartussen ligt de grens, het mag allebei niet, en die 1,20m moet ook weg als je buren gaan zeggen ik heb er last van. Haal maar weg gemeente dat ding. Komt er een verzoek om handhaving, ik heb er nu een liggen, gaat materieel nergens over, dat is dus een schutting van enkele tientallen cm te hoog, er ligt een verzoek om handhaving dus wij moeten gaan handhaven daarop, dat is geen keuze meer, ook al is de prioriteit laag, dan moet je gaan handhaven.**(13:00)**  
I: En hoe gaat dat dan? Als zo’n verzoek binnenkomt?   
R4: ook dat is, het formele traject is Awb traject, dus. Nee eerst maar een stapje terug. Wij werken conform de landelijke handhavingsstrategie, dat is dus bekend?  
I: ja, ik heb het toevallig ook meegenomen  
R4: Ja, dat is wel onze leidraad, alhoewel die soms wel.. soms ook wel een lastige, namelijk de indeling van het gedrag van de overtreder, hoe je die nou moet inschalen. Het grofs van de overtredingen die wij als categorie hoog in ons handhavingsbeleid hebben ingeschaald, zitten in het algemeen ook hoog in deze matrix.   
I: richting strafrecht ook?  
R4: Ja, strafrecht dat is dan wel meteen weer een moeilijke, we proberen eigenlijk zoveel mogelijk in die oranje hoek te blijven, omdat strafrecht is best wel een zwaar middel en het lost niet zo heel veel op. Je geeft iemand een forse tik op de vingers, maar uiteindelijk blijft het probleem vaak wel in stand, dus strafrecht doen we wel met drank en horeca, daar zijn we heel streng op, die bestuurlijke boetes liegen er ook niet om, dan moet je denken aan voor een overtreding 1300 euro of zoiets, als je dus aan 18 min schenkt of als je niet om legitimatie vraagt  
I: ja, dat gaat hard dan  
R4: ja dat is heel veel geld inderdaad. Dat is niet leuk als je de overtreder bent. **(15:00)** En voor de rest proberen we het zo veel mogelijk in het bestuursrecht te houden, ook omdat we wel van het OM het signaal krijgen ‘als het bestuursrechtelijk op te lossen is, dan heeft dat ook wel de voorkeur’. Ik moet zeggen dat we in sommige gevallen wel aangifte doen. In zo’n bestuursrechtelijk traject kiezen we eigenlijk standaard voor een last onder dwangsom en niet voor bestuursdwang, en dat zit ‘m vooral in de praktische uitvoerbaarheid, bij bestuursdwang moet je het natuurlijk zelf doen en dan is de vraag of je kosten vergoed krijgt, en bij last onder dwangsom moet de overtreder het ongedaan maken en anders betaalt hij aan ons een dwangsom en dat is aantrekkelijker voor ons om te doen. Hoe gaat dat in zijn werk? Afhankelijk van de soort overtreding begint het met een waarschuwing van de toezichthouder of informeren door de toezichthouder van ‘weet dat je een overtreding pleegt dus los het op, we geven je twee maanden, dus los het op en als het goed is dan komen we niet meer terug’. Daar staan wij eigenlijk als juristen buiten. De toezichthouders willen we dat die eigenlijk zoveel mogelijk in eerste instantie zoveel mogelijk de overtredingen oplossen. Omdat zij vaak ook het eerste contact hebben op het perceel zelf en heel veel mensen ook gewoon niet weten dat zij een overtreding plegen dus. En die hoef je niet te bestraffen of met zware dwangsom om de oren te slaan, ja als je het niet weet en je bent gewoon bereid het op te lossen, prima, weet je het kan ons allemaal overkomen, de regels zijn zo moeilijk dat.. is eigenlijk geen probleem. Op het moment dat het een zware overtreding, een spoedeisende overtreding of de waarschuwing wordt niet opgevolgd of men zit van bekijk het maar, ja dan komen ik en mijn collega die dan voornemen gaan sturen voornemen last onder dwangsom. Gaan we zeggen wat voor overtredingen het zijn, of het te legaliseren is ja of nee en wat voor dwangsom ze moeten betalen op het moment dat het besluit is genomen en dan de termijn voorbij is. En naar aanleiding van het voornemen kan een zienswijze worden ingediend. En na daar reageren we op, dat kan leiden tot een wijziging in het besluit al dan niet, en het besluit vervolgens nou daar staan vergunning regelingstermijnen, daar staat last reden in, de consequentie, de dwangsom in, om maar die overtreding te beëindigen. Ook dat is LHS allemaal, dus die dwangsom he, daar zit verderop in de LHS een hele sanctie matrix met bedragen, termijnen, en hoe heet het, of je het in een keer oplegt of het in tweeën of drieën doet. Daar houden we ons gewoon strak aan, zal ik maar zeggen. Die leggen we op en als het goed is wordt dan de overtreding beëindigd. En is het proces klaar. Als het niet goed is, is de overtreding niet op tijd beëindigd wordt de dwangsom verbeurd, onstaat dus een betalingsverplichting, wordt die niet betaald dan wordt die ingevorderd. Wordt niet betaald, aangemaand, dwangbevel. Nare trajecten komen er dan. Dan heb je natuurlijk nog de mogelijkheid van bezwaar, nadat het dwangsom besluit in genomen en dat gebeurt nog wel is bezwaar, beroep, hoger beroep. Je ziet vaak wel dan een probleem ontstaan met termijnen die worden opgelegd, want termijnen zijn LHS 4 tot max 10 weken ongeveer moet je aan denken. Periode van bezwaar is al 6 weken, voordat er op het bezwaar is beslist, zit je zo 12 tot 14 weken minstens verder, dus dat botst. Kan je zeggen, vraag een voorlopige voorziening aan, dat is wel heel formeel dan en de stap naar de rechter is een forse stap. Dus wat we vaak zeggen als er geen gevaar is voor milieu of brand of echt direct gevaar is dan na bezwaar verzoek om uitstel van de termijn daar doen we niet zo moeilijk over. We vinden, mensen hebben recht op gewoon een goede behandeling van het bezwaar met gewoon een kans op het na de bezwaarprocedure ook alsnog binnen die 8 tot 10 weken die ze normaal hebben om te beëindigen als nee te horen krijgen. Dus daar doen we niet zo moeilijk over. **(19:30)** Ik weet niet of dat conform LHS is maar we vinden het wel redelijk om dat te bieden, omdat het doel is dat die overtreding beëindigd wordt en niet zo zeer dat mensen helemaal stuk worden gemaakt door geneuzel met termijnen. Als er nood aan de man is, brand milieu noem het maar op, ja dan valt daar minder over te praten en als je dan echt wil, kan je een voorlopige voorziening aanvragen, maar met name ruimtelijke ordeningstrajecten of als er gebouwd is zonder bouwvergunning, ja dat gebouw staat er over een half jaar ook nog wel en dan is er nog steeds een vergunning nodig dus dan kan het ook nog steeds dat die weg moet.   
I: Ja precies, want zijn er vaak conflictsituaties dat mensen zich dus niet aan vergunningen houden of bouwen zonder vergunningen… binnen deze gemeente?  
R4: ja, ik denk dat dit in alle gemeenten voorkomt wel, maar hier ook. Ja, we zien meer niet dan wel gelukkig. En wat daarbij komt, kijk in principe is voor alles wat je bouwt een omgevingsvergunning bouwen nodig, dat is 2.1a Wabo is daar gewoon heel duidelijk in: een bouwwerk is vergunning plichtig. Tenzij het vergunning vrij is, bijlage 2 Bor, maar ik weet niet of je die wel eens gelezen hebt, bijlage 2 Bor?  
I: nee, nog niet  
R4: oké, jij studeert ervoor, ik heb ervoor gestudeerd, ik denk dat wij het allebei ook niet helemaal snappen. Het is moeilijk, het is gewoon echt heel moeilijk. Plus die regels zijn gewijzigd in 1 oktober 2010, 1 november 2014, dus we zitten ondertussen in de derde set vergunning vrije regels. Dan gaat het om, een mooi voorbeeld vind ik als je een huis hebt (pakt blaadje), dit is je huis, en je wilt een uitbouw eromheen bouwen, dat gebeurt best wel veel he, zo’n kraag eromheen, dat was voor 1 oktober 2010 was dat vergunning plichtig, tussen 1 oktober 2010 en 1 november 2014 was dat vergunning vrij mits niet dieper dan 2,5m als ik me niet vergis, en na 1 november 2014 is het weer vergunning plichtig geworden. Ik heb nu een zaak lopen waarin iemand zegt ‘ik ben halverwege 2014 bij jullie geweest, ik heb gevraagd ik wil dit om m’n huis bouwen mag dat?’ ja geen probleem, daar heb je geen vergunning voor nodig. Hij is in 2015 begonnen, vergunning plichtig, daar handhaven we nu op. We handhaven meer op dat perceel maar hij heeft gebouwd zonder vergunning. Is dat te legaliseren? Nee, want hij heeft al heel veel andere bijgebouwen op zijn perceel. Dus hij heeft te veel bijgebouwen en dit is ook een bijgebouw. Dat is niet uit te leggen. Dat is niet uit te leggen waarom het enerzijds wel, dan weer niet, dan weer wel vergunning plichtig is. Die regels, na goed, dat gaat buiten ons om, dat is gewoon landelijke regelgeving maar daar hebben we regelmatig discussie over, hoe moeten mensen dit nou weten.  
I: ja, het is wel heel zuur als je eerst hoort van het mag, en dan..  
R4: Ja, dat is heel zuur, dus ook de maximale oppervlakte dat is ook in al die jaren een aantal keer veranderd en nu zitten we dan wat mij betreft een onmogelijke formule aan hoe je dat dan moet berekenen. Ik snap die formule meer, ik werk er dagelijks mee. Maar iemand die voor het eerst in zijn leven een schuur gaat bouwen, die denkt ja het zal wel, het is vergunning vrij, dus in principe heb je daar niemand voor nodig he, je gaat vanmiddag naar de praxis, je koopt je spullen en je zet dat ding neer. **(23:00)** Maar zo makkelijk is het dus niet en daar hebben we regelmatig discussies over, nou en daar heb ik het soms ook wel te doen met de mensen die we aanschrijven. Dan heb je ook notoire bouwers die gewoon weten dat dat niet klopt, ja en daar heb ik minder moeite mee. Dan denk ik van ja je hebt gegokt, je hebt verloren dus breek het maar af  
I: Ja, dus het zit vooral bij de burgers eigenlijk dan?  
R4: Het zit ook bij burgers ja, ik denk dat het ook wel bij ons zit, ik vind het te makkelijk om dat bij de burgers te leggen eigenlijk. Ik denk dat het meer, dat het ook bij de overheid in het algemeen zit, dus daar vallen wij onder maar ook landelijk door regels in het kader van dereguleren te zeggen we gaan het allemaal makkelijker maken, maar tegelijkertijd wordt het er niet makkelijker op. Daar heb ik moeite mee merk ik, en dat ligt niet bij de burgers, dat ligt bij de mensen die de regels bedenken. En dat zijn we zelf met het bestemmingsplan, Den Haag als het gaat om vergunning vrij. Dereguleren is een mooi woord, maar het is niet altijd, het heeft soms een averechts effect vind ik.  
I: zoals hier dan?  
R4: ja bijvoorbeeld ja.   
I: want kunt u drie concrete conflictsituaties noemen waarbij een burger/bedrijf zich niet aan de vergunning hield of bouwde zonder vergunning?  
R4: ja, drie verschillende zullen we dat maar doen?  
I: ja, en als daar dan ook sprake is geweest van mediation is dat helemaal mooi.   
R4: hm hm, nou ja mediation dat gebeurt niet zo super veel hier, maar ik heb er eentje waar het nu speelt. Dat is op zich wel leuk.  
I: oké   
R4: dat is een vrij unicum zal ik maar zeggen. De eerste waar het niet speelt is in het buitengebied, twee vrijstaande woningen, daar stond tot een jaar of vijf zes geleden een agrarisch bedrijf, bedrijf is gesloopt, daar mochten twee woningen voor teruggebouwd worden. En achter dus twee woningen, achter dat perceel zit bestemming agrarisch, dat hoort nog wel bij die woonpercelen, dus die woonpercelen liggen voor een deel in wonen en een deel in agrarisch. Vergunning vrij mag je bouwen in je achtererf gebied, alleen achtererf gebied is begrensd tot het woning bestemde erf, even simpel gezegd. Dus alles wat agrarisch is valt niet onder het erf. Die mensen zeggen nu in een zienswijze, ja dit hele perceel tot hier is van ons dus wij dachten dat we tot hier bijgebouwen mochten bouwen, plus daar staat ook een grote schuur, er staat een een of andere volière, er staat nog een of andere schaap of geitenhokken weet ik wat het is. Er liggen allemaal zonnepanelen liggen er, allemaal in die bestemming agrarisch. Bestemming agrarisch is qua bouw een hele makkelijke bestemming, je mag er niet in bouwen tenzij in het bouwvlak. En daar mag je alleen ten behoeve van een agrarisch bedrijf. **(26:00)** Nou, het bouwvlak ligt er niet, mag gewoon als weiland gebruikt worden. Dus het moet allemaal weg. Dat is de conclusie van het verhaal. Zijn ze het niet mee eens.   
I: want hoe lang stond dat er al?  
R4: de nieuwste staat er nu een jaar, dat is niet zo lang, de oudste staat er een jaar of vijf. Sinds dat ze begonnen zijn met die woning bouwen. Dus het zijn vrij recente overtredingen wel. Dus dat valt dan nog wel mee. Dat is een voorbeeld denk ik….. Ik zit even te kijken welk leuk zijn om te vertellen. Ik doe eerst die mediation. Het is een burenruzie, dat is voor ons klip en klaar, twee woningen, allebei huurwoning van de woningstichting met aan de voorkant een gamma schutting zoals je ze zoveel ziet. Gewoon een zo’n schutting van, hoe groot is dat, zoiets denk ik, en wat is het 1,80m hoog en 2,00m weet ik het wat. De ene buurman heeft verzocht om handhaving bij de andere buurman want die heeft ‘m neergezet en er speelt veel meer daar. Daar wordt je gewoon niet vrolijk van. Het is, het klinkt echt beroerd. Het verzoek om handhaving is anderhalve week oud ofzo, ik heb daar nog niks mee gedaan omdat ik vind dat handhaving hier het probleem niet gaat oplossen. Ja we krijgen die schutting als het moet omlaag naar 1,00m. Jippie jee, is dan het probleem uit de lucht? Nee er speelt veel meer mee, dingen die over de schutting worden gesmeten, over en weer worden geroepen, en de auto die op het verkeerde parkeervak staat en kinderen die lopen te stuiteren in de tuin. Die mensen hebben last van elkaar, dat is voor mij hier het probleem. De schutting is een soort druppel die de emmer doet overlopen en daarvan heb ik nu gezegd ‘is dit niet iets voor buurtbemiddeling?’ **(28:00)** hebben we, dat is nog vrij nieuw. Want ja volgens mij moeten deze mensen met elkaar gaan praten om op de een of andere manier eruit te komen met elkaar. En moeten we dit niet gaan juridiseren met een handhavingsprocedure, want geheid dat er dan van andere buren ook verzoeken van handhaving krijgen voor de dakkapel die een paar cm te ver opzij ligt of weet ik het wat. Je vindt altijd wel wat, kijk je naar de overkant, daar zal vast ook iets niet in de haak zijn. Als je zoekt vindt je wel wat. Dus dit is iets voor buurtbemiddeling hoop ik. Ik heb daar morgen een gesprek mee, met de persoon van buurtbemiddeling om te kijken of zij daar wat mee kunnen doen. En dat we het uit het juridische traject gaan halen.   
I: want hebben jullie hierin dan ook overleg met de woningstichting?   
R4: we hebben overleg met de woningstichting, alleen in dit dossier niet. Nog niet zou ik zeggen.  
I: dat vind ik wel opvallend eigenlijk, meestal melden.. naja ik heb vorig jaar ook zelf bij een woningstichting stage gelopen bij sociaal beheer, dus alle overlast zaken kwamen mijn kant op en mensen bellen wel gauw bij problemen de woningstichting..  
R4: oh, ja ze hebben wel gebeld met de woningstichting. Dat is het eerste dat ik aan hem vroeg toen ik hem aan de telefoon had, ben je bij de woningstichting geweest. Ja maar daar heb ik ruzie mee, dus  
I: oh dat werkt ook niet  
R4: dus die luisteren niet, of weet ik het wat. Dus dan gaan ze het hier proberen. Het kan voor ons, wie gaan wij aanschrijven, de overtreder, dat kan de buurman zijn, dat kan hier denk ook de woningstichting zijn. Ik wil niet de woningstichting aanschrijven, maar je kunt natuurlijk wel met de woningstichting, ook de woningstichting hierbij te betrekken, als die juridisch traject wordt dan zou dat mijn voorkeur hebben boven met dwangsommen te gaan zitten smijten, want ja dat gaat niet werken. Dus ik hoop van harte op een oplossing hier  
I: maar in eerste instantie dus gewoon mediation, buurtbemiddeling hier  
R4: Ja, buurtbemiddeling, ja dat en dat over dit dossier. En je merkt ook wel dat, ik zei net we hebben niet zo heel veel met mediation hier. Er loopt nog een ander mediation traject waar ik weet van heb. Dat is ook een eindeloos lopend conflict, langer dan 20 jaar. Als een soort ultimum remedium poging wordt dat dan… naar mediation gedaan. Ik denk dat dat goed is. Maar dat zit niet echt in het standaard proces hier ofzo dat bij botsende belangen, in ieder geval niet in het omgevingsrecht hoek, dat bij botsende belangen dat daar mediation wordt ingeschakeld. Je ziet wel dat die rol in mijn optiek een beetje vervuld wordt door een commissie bezwaarschriften, waar.. en zelfs tegenwoordig door de rechter met de nieuwe zaaks behandeling waar gekeken wordt ook buiten de directe zaak zal ik maar zeggen. Dus er wordt ook boven de zaak gehangen om te kijken ‘wat is nou het probleem hier of vertel me wat er nou echt speelt?’ Juridisch misschien totaal niet steekhoudend maar mensen hebben behoefte om hun hart te luchten en daar is zo’n commissie dan ook wel een goede plek voor. Het zijn geen bemiddelaars natuurlijk, uiteindelijk geven ze juridisch advies of er wel of niet terecht een besluit is genomen maar je ziet soms wel dat ze soms wel die functie vervullen van nou kom maar met je verhaal en vertel me wat er zit onder het juridische probleem.  
I: en gebeurt dat ook bij de gemeente zelf al?  
R4: ja, bij die commissie bezwaarschriften  
I: dat valt natuurlijk binnen de gemeente  
R4: ja, dat is binnen de gemeente ja. En wat wij zelf doen vanuit handhaving is dat is dan niet echt mediation natuurlijk, maar ik vind het belangrijk dat wij alle handhavingszaken die we hebben dat ik mensen zie **(32:00)** en heb gesproken voordat ze een besluit krijgen. Zodat ik ook kan vertellen waar we mee bezig zijn. En dat ik ook hun verhaal kan horen. Tuurlijk kunnen ze een zienswijze indienen, maar een zienswijze is ook maar een papieren ding over het algemeen. En handhaving is dermate moeilijk op papier dat mensen ook geen idee hebben eigenlijk wat ze moeten doen. Dus ik hecht er waarde bij om in ieder geval ons verhaal duidelijk te krijgen. Waarom we dit doen en wat we van mensen verwachten dat ze moeten gaan doen. Want het papieren stuk is wat ik zei, is te moeilijk, daar zie je, wat ik net zei, het uitdagende van handhaven is dat het juridisch in een keer goed moet, de rechter toetst het streng, maar het heeft als keerzijde dat een goed kloppend verhaal is, is voor leken een heel moeilijk verhaal om te lezen, dat is gewoon ja omdat het vaktaal is en dat snapt niet iedereen. **(33:00)** Niet al die mensen snappen waarmee ze geconfronteerd worden.   
I: ja, dus sowieso niet meteen inzetten op bestuursrechtelijke instrumenten, maar er gaat dus wel een voortraject aan vooraf?  
R4: ja, praten maakt deel uit van het traject, standaard, tenzij de spoed niet kan wachten maar dat is, dat gebeurt soms natuurlijk maar dat gebeurt, meestal kunnen zaken best wel een week of twee langer duren als dat gesprekken oplevert.  
I: Ja, en gebeurt dat dan pas bij u of is het al zo dat als de toezichthouder iets controleert en constateert, dat hij meteen bij wijze van spreken aanbelt en verhaal haalt?  
R4: uhm nee, meestal is in eerste instantie is het de toezichthouder zelf gewoon op locatie, die krijgen vaak het eerste verhaal te horen met alle emotie erbij en alles wat daarbij komt. Als het een juridisch traject wordt, is het met mij en vaak met iemand van ruimtelijke ordening als het gaat om legalisatiemogelijkheden doen we het vaak met z’n tweeën zodat we enerzijds kunnen zeggen ‘dit mag niet, dit moet je oplossen, en vanuit de ruimtelijke ordening dit kan wel met ook daar de oplossingen’. En vaak zijn dat oplossingen die niet in het handhavingstraject te verwezenlijken zijn, want handhaving is in die zin heel zwart wit, overtreding ongedaan maken of compleet legaliseren. Er zit niet een soort middenweg in het handhavingstraject. Die middenweg zit wel in het RO traject, ruimtelijke ordeningstraject, bijvoorbeeld door een specifieke situaties bestemmingsplan op te gaan stellen, waarin in ieder geval een groot deel van de overtreding kan worden opgenomen, maar niet alles of dat er voorwaarden worden gesteld. Nou daarom doen we dat samen om die twee trajecten eigenlijk parallel te laten lopen. En eigenlijk zolang er een bestemmingsplan traject loopt heb ik vanuit handhaving ook zoiets van, wij houden in, de druk op de ketel is goed, maar we willen mensen de mogelijkheid bieden om zo’n traject in te gaan en op die manier voor hun op een zo goed mogelijke manier de overtreding te beëindigen. Ja, na dat is vaak dan een aspect dat is met mij en meestal in de besluitfase, soms in de besluitfase is dan de behoefte om met een bestuurder te praten dus dan komt portefeuille handhaving, dat is de burgemeester hier en dan is er een gesprek met de burgemeester vaak en dat zijn vaak goeie gesprekken. Hij staat er ook goed voor open en blijft eigenlijk altijd in de lijn van het besluit. Dus dat is positief, dat hoort ook vind ik maar mensen kunnen daar hun hart luchten en een bestuurder heeft dan toch wel anders dan iemand van uit de organisatie. Dus de ruimte voor gesprekken is er. Maar het is allemaal geen mediation.  
I: nee, maar die gesprekken vinden wel hier plaats, of ook wel eens huisbezoeken?  
R4: soms, soms op locatie. Vaak voordat het besluit genomen wordt, dat komt nog wel eens voor met name bij ruimtelijke ordening zaken van kom eens kijken op het bedrijf dan kan je zien wat er speelt. Sowieso de toezichthouder altijd natuurlijk he, die maakt daar foto’s. maar het gebeurt zo nu en dan wel dat ik met iemand van ruimtelijke ordening of met de toezichthouder mee ga om te zien wat is er nou, he wat speelt er nou, en soms ook als de termijn voorbij is en er moet geconstateerd worden van nou is de overtreding beëindigd, dat ik met de toezichthouder meega als het gewoon complex is dat de toezichthouder het niet in een keer zelf ziet. Na.. ik heb het besluit gemaakt, ik ga wel mee, ik kijk wel met je mee of die overtreding is beëindigd. En kan ook meteen het nare nieuws vertellen als dat niet zo is, want ja dat gaat mensen dan veel geld kosten.   
I: ja precies, en hoeveel procent van de gevallen wordt opgelost?   
R4: nadat het handhavingstraject is ingezet?  
I: ja **(37:00)**  
R4: …. Uiteindelijk 100%  
I: en zonder de bestuursrechtelijke instrumenten in te zetten?  
R4: zonder dat een dwangsom wordt verbeurd, ik denk dat je die grens moet trekken, dus voornemen besluit met een begunstigingstermijn van 6 tot 8 weken, als binnen die 8 weken de overtreding is beëindigd dan kost het iemand niks… ik denk 70%, maak er 80 van   
I: ja  
R4: maar zeker niet alles.. we hebben afgelopen jaar denk ik een stuk of 8 tot 10 invorderingstrajecten gehad, ik denk ook een stuk of 75 handhavingszaken, zoiets gok ik, 60 70 ja, dus 80% denk ik. Dus 20% die niet of in ieder geval te laat wordt opgelost en daar..  
I: is dat veel?  
R4: weet ik niet, nee dat weet ik niet. Ik verbaas me er wel keer op keer over dat mensen dat zo laten gebeuren, want de consequenties zijn gewoon heel ver, ver strekkend, het zijn dwangsommen die er gewoon niet om liegen, dus we hebben er nu eentje daar is nu de vraag gaan we wel of niet invorderen. Dat is een vraag die volgende week in het College zit. Dat ging over een schuur die was te hoog, daar moest de kap over de hele schuur een meter naar beneden, materieel gaat het nergens over zou je denken, maar de buren hadden geklaagd en wij zijn er naartoe gegaan. Dat was een kap die naja, denk, hoe kan ik dat tekenen (pakt blaadje en pen). Er zat hier zo’n… dit was schuin allemaal en dit was plat. Hiervoor zat een erkertje, zo’n opbouw een kapelletje. Alles was omlaag gebracht behalve dit (een klein deel). Dat was nog de aanvankelijke hoogte. De dwangsom die na 8 weken verbeurd zou zijn was 10.000 euro en een week later als het niet zou zijn gedaan 20.000 euro. Dus wij komen na 8 weken en twee dagen kijken en zien dat het hele dak omlaag is behalve dit ding. En de boodschap is dat kost je 10.000 euro. Dat is nou voor die mensen onverkropbaar, dat is een ding van 3 bij 2, 3 bij 3 ofzo.. dus hoe laat je dat nou zo gebeuren, dat snap ik gewoon soms niet. Dat je weet wat de consequentie is en **(40:00)** 10.000 euro ook ophoesten is wel heel veel geld, dezelfde avond was, wij waren dus geweest, dezelfde avond was het eraf. Dus het is ook niet.. het kan makkelijk. Dat zijn dilemma’s, en dat zijn ook bestuurlijke dilemma’s, dus het bestuur heeft hier ook wel moeite mee om, juridisch is het vind ik een hele duidelijke zaak. Je hebt in beginsel plicht tot invordering, jurisprudentie om niet in te vorderen die is op drie vingers te tellen zal ik maar zeggen. Dus dat is hier allemaal niet van toepassing. Dus je moet invorderen. Maar het is ook heel veel geld en het is een gezin met kleine kinderen, naja dan komen er ook dat soort aspecten natuurlijk bij.  
I: ik zou zeggen is die 10.000 überhaupt wel redelijk voor zo’n klein stukje?   
R4: ja dat is, na ja voor zo’n klein stukje is dat zeker de vraag. Kijk voor het hele dak is het een prima ding. Alleen de last is niet splitsbaar, maar dat is precies de vraag ook die de portefeuille houder stelt ‘is het redelijk om voor dit ding 10.000 euro te..’ Tegelijkertijd hadden ze ook bezwaar kunnen maken tegen de last onder dwangsom, dat hebben ze niet gedaan dus die last in onherroepelijk. Ze weten dat op het moment dat die niet voldoet dat die 10.000 euro wordt verbeurd. Maar is het redelijk? Juridisch denk ik dat het redelijk is. Of het maatschappelijk wenselijk is, is een dilemma.   
I: en u gaf aan dat er mediation niet echt vaak voor is gekomen hier. Kunt u een aantal noemen?  
R4: uhm.. ik heb een ombudsman traject gehad, maar dat ik ook alweer een jaar of 5 geleden, 6 misschien wel de nationale ombudsman.. maar dat heeft niet meer opgeleverd dan een aantal gesprekken. En uiteindelijk is daar de keutel ingetrokken. We hebben rijdende rechter gehad hier, dat is toch ook een vorm van mediation eigenlijk met een hondenschool zaak. Daar, dat is wel gewoon helemaal uitge.. je tekent daar een contract dat je je uiteindelijk conformeert aan het advies wat hij geeft of de uiteindelijke uitspraak die hij doet. Dat was eigenlijk een goed traject. Dat was ook een heel langslepend verhaal. Duurde 15 jaar ofzo, waar we niet uitkwamen. Het ging om een goede locatie vinden. Wij hadden geen goede locatie, zij ook niet, maar wij erkenden wel van ja het is wel een functie die nodig is hier, alleen ja ‘waar’ dat is het probleem van ons gechargeerd gezegd, de plek waar ze zat, de zwerf.. dat is plek van de kerk en daar wilden ze gaan ontwikkelen, nou prima, maar waar dan wel. Nou daar is uiteindelijk een locatie uitgekomen die goed is, best oké is, en waar we de meerwaarde hebben gezien van zo’n partij die erboven staat.  
I: Ja, een onafhankelijke  
R4: ja, ik ben het niet met alle onderdelen eens hoor. Met name het kostenaspect denk ik van ja, dat klopt niet, maar goed we hebben ons eraan geconformeerd en dan moet je ook niet achteraf zeggen dit is niet goed, dus dit is het. Dat is dan waar je voor kiest als je erin stapt. Verder weet ik het niet zo goed eigenlijk. Misschien wel binnen andere gebieden hoor, binnen sociaal domein, binnen sociale zaken of maar daar zit ik niet in dus dat weet ik niet.  
I: of zijn er zaken waar, die u heeft gehad of nog hebt, waarvan u zegt nou dat zou wel een mogelijkheid zijn om mediation toe te passen? Daar kunnen we dat best een keer proberen? **(44:00)**  
R4: ik denk dat het voor ons vooral interessant is voor de gevallen burenruzies die leiden tot een verzoek om handhaving. Dus denk aan de schuttingen, denk aan deuren die te dicht op de perceelgrens zitten, iemand die ruzie had met de vereniging van eigenaren omdat het dakluik wel of niet verplicht was op het dak. Nu moesten de glazenwassers namelijk vaak op haar balkon. En dan komt er een verzoek handhaving of het wel conform Bouwbesluit is. Daar komt wel een juridisch antwoord op: een ja of een nee. Maar we lossen geen problemen daarmee op. En dat soort zaken denk ik ja, daar zie ik wel mediation.. ik zit te denken als mensen geschillen hebben met de gemeente kan ik het me ook wel voorstellen, alleen dan vind ik wel, dat hangt een beetje van de rol af die je als gemeente hebt. Dus als je, als het echt sec als bestuursorgaan is, heeft het niet zoveel zin denk ik. Handhaving levert per definitie gedonder op, want ja wij doen dingen die mensen niet leuk vinden. Ik twijfel zelf of dat nou echt geschikt is voor mediation, maar als je naar de rechtspersoon gemeente kijkt dan is er natuurlijk geen ander als nou ja, een ieder buiten zal ik maar zeggen. Dus ik kan me voorstellen in dat soort.. waar wij als rechtspersoon handelen of waar mensen ons tegenkomen dat dat daar ook wel mogelijkheden liggen. Daar kan ik niet echt een voorbeeld van bedenken, maar die zijn er ongetwijfeld wel. We zien het wel, maar dat vind ik niet echt mediation, is dat vanuit de gemeente heel veel gezamenlijke trajecten worden opgestart. Neem het probleem hangjeugd. De oplossing voor sommige is een ontmoetingsplek, of weet ik het wat. Alleen dat is not in my backyard  
I: ja dan krijg je dat weer  
R4: ja ja, daar moet iemand boven staan bij zo’n traject. Daar hebben we een speciaal programma voor die mensen opleid om daar een soort moderator te worden in een gesprek tussen enerzijds wij hebben hier een rol in voor vanuit sociaal aspect, voor het plaatsen van zo’n jop (jongeren ontmoetingsplek), maar ook voor de buurt en voor de jeugd en alle betrokken partijen die moeten daar iets in kunnen zeggen. En daar moet iemand boven staan. Ik denk niet dat dat een mediator is, want het is niet echt een geschil, maar er is wel iemand nodig naja, er objectief boven kan staan. En daar zijn, op zich ik denk mediators wel ook wel geschikte mensen voor. Maar het is niet per definitie een mediation traject.   
I: ja, ja  
R4: we zijn nu ook bezig met, ik ben bezig met grenscorrectie tussen Rhenen en Veenendaal daar loopt de gemeentegrens van oudsher diagonale lijn, maar daar is ondertussen een woonwijk overheen gebouwd waar het perceel dwars door de huizen en tuinen heenloopt, dus we zijn bezig met een onderzoek daar, kan die grens niet anders. Ik vind dat moet je als gemeente Rhenen of gemeente Veenendaal niet zelf doen. Want je hebt allebei een belang, het gaat om geld, het gaat om huizen dat binnen je gemeente ligt, dus daar staat dan een club boven. Na.. nu is dat een onderzoeksbureau. Ook geen mediation. Maar soms heb je als gemeente iemand nodig die ergens boven gaat staan. Daar heb je objectieve figuren voor nodig. Mediators, onderzoekers of dat kan je niet allemaal zelf.  
I: ja, dus dat is ook een voordeel van mediation dan?  
R4: ja, ja, objectiviteit  
I: en ziet u verder nog voordelen voor het gebruik van mediation.. voor de gemeente?  
R4: nou ja.. ik ben er een vergeten, waar denk nog wel een groot voordeel ligt, we hebben nu natuurlijk redelijk publiekrechtelijke handhaving, publiekrechtelijk heb je als gemeente genoeg instrumenten, civiel rechtelijk is veel lastiger, want dat is dan advocaten werk. Advocaten zijn duur, ook voor ons en die hebben we hier niet in huis zitten. Issues over het verkeerd gebruik van snippergroen en al dat soort dingen daar kan ik me voorstellen dat iemand alla mediator behoorlijk wat op kan lossen en dat dan ook een hoop kosten kan besparen voor rechtsgangen die prijzig zijn. Dus in plaats van geschilbeslechting civiel maar ook wel publiek denk ik kan een mediator oplossingen bieden die sneller zijn en goedkoper zijn dat geloof ik wel. En ook buiten de juridische context komen, dat is ook denk wel een voordeel omdat we gewoon gebonden zitten aan regelgeving, terwijl de oplossing misschien wel de derde weg is waar we niet zelf opkomen binnen die juridische context waarin een geschil anders plaatsvindt.   
I: maar dan zit er ergens nog wel een deel onderhandelingsruimte.. als je sommige dingen kan legaliseren?  
R4: ja, klopt.   
I: kunt u daar een voorbeeld van geven, waar legalisatie heeft plaatsgevonden?  
R4: sec legalisatie daar zit eigenlijk geen onderhandelingsruimte in. Dus is overtreding A op precies dezelfde wijze te legaliseren, dat is een op een over te zetten zal ik maar zeggen. Daar valt niet zozeer over te praten. **(50:00)** Waar wel een... waar wel over te praten valt, is dus een deel legaliseren. We hebben een dossier gehad dat was een oud agrarisch bedrijf, daar zat nu metaalbewerkingsbedrijfje in, nou dat is planologisch toe te staan met wijziging van bestemmingsplan, alleen daar moeten ook ruimtelijke kwaliteitswinsten tegenover staan. En dan moet je denken dat bijvoorbeeld een deel van het perceel maatschappelijk wordt ingepast. Of dat er bebouwing elders wordt gesloopt of iets dergelijks. Dat soort dingen komen best wel veel voor. Dat voor de omzet van een bestemming naar een bedrijf bijvoorbeeld, dat er meters elders worden gesloopt zodat ergens wel die ruimte kwaliteitswinst behaald wordt of dat er maatschappelijke inpassing plaatsvindt. Dat zie je best wel veel. Dat resulteert uiteindelijk in een passend bestemmingsplan met nou een legalisatie van de overtreding waar de omgeving dus ook daadwerkelijk beter van wordt.   
I: dus er moet eigenlijk wel, zowel voor de burger.. naja daar is het sowieso natuurlijk een voordeel voor, legalisatie, maar het moet voor de gemeente ook wel een doel hebben  
R4: ja het moet een doel hebben, en helemaal in het buitengebied moet het een doel hebben omdat anders de provincie het ook niet toestaat. Die is ook nog partij hierin. Dus als legalisatie een op een niet mogelijk is en dat is in het buitengebied met dit soort voorbeelden snel het geval, dan moet er een hoger doel te bereiken zijn willen we hieraan meewerken.  
I: En ziet u ook nog nadelen aan het gebruik van mediation?  
R4: …. Nou dat weet ik eigenlijk niet zo goed. Ik denk dat als je voor mediation.. ik denk dat mediation niet verplicht moet worden. Mediation is een keuze en daar, als je ervoor kiest dan accepteer je dat het een formeel proces vertraagd. Het nadeel van mediaton kan zijn dat het vertragend werkt. Of dat het misschien oplossingen… een ander is dat er wellicht oplossingen uit komen die juridisch niet zo heel makkelijk zijn. Maar van dat laatste denk ik, het juridische verhaal moet volgend zijn op de wens zal ik maar zeggen, als beide partijen dus partijen, het algemeen belang waar wij voor staan en de burgers zal ik maar zeggen, als die het met elkaar eens zijn. Ja, daar moet het juridische verhaal wel op volgen. Alleen de juridische praktijk is niet echt altijd daarop ingesteld natuurlijk. Dus dat kan botsen. Hoe verhoudt zich dat weer tot het gelijkheidsbeginsel en dat soort dingen. Dus juridisch kan mediation nog wel eens verwacht ik spanning opleveren. Van hoe daar nou handen en voeten aan te geven. Gelijk vind ik dus dat dat geen excuus mag zijn om niet op mediation over te gaan.   
I: Nee precies.   
R4: daar zit wat, dat kan een nadeel zijn en dat is in een concrete casus geen nadeel. Maar als daar in een andere casus weer een beroep op wordt gedaan , daar doen die het zo, dus dan heb ik daar ook recht op. En een ander nadeel kan wellicht zijn dat je met kosten zit, wie gaat dat betalen? Een handhavingsprocedure kost niks, bezwaar kost niks, het kost mij alleen m’n uren maar dat zit hier natuurlijk gewoon in de grote pot. En een mediator kost geld. Ik denk dat burgers best wel zitten te wachten op mediation zolang het ze niks kost. En ook een mediator kost gewoon wel flink wat geld natuurlijk. Ik weet niet wat een mediator kost, maar 100 euro in het uur ben je wel kwijt.  
I: ja, dat denk ik ook wel  
R4: en het traject duurt wel eventjes.   
I: ja, duidelijk inderdaad. En in het proces van handhaving zelf? Zijn daar nog dingen waarvan u zegt dat kan in de toekomst beter? **(55:00)**  
R4: op een of andere manier handhaving begrijpelijker maken, ik denk dat dat... is ook wel iets waar ik persoonlijk voor sta. Want het is moeilijk werk om te doen en veel mensen hebben geen idee wat we doen, maar die krijgen dan ineens wel een moeilijk verhaal op de kiezen en daar hoe kunnen we op een of andere manier dat simpel maken? Juridisch juist maar simpel. Dat is, dat zou mooi zijn als dat zou lukken ja.  
I: maar zit dat dan in een stukje communicatie ook?  
R4: dat zit in communicatie denk ik ja, ja. Dus dat is wat ik nu mondeling vooral doe, om uit te leggen wat we aan het doen zijn en wat er in een onleesbare brief van 13 kantjes staat, dat toelichten en vertellen en beschikbaar zijn. Daar de mensen willen helpen. We zitten er niet om de mensen stuk te maken. Als jij mij.. een besluit van mij krijgt, dan schieten de tranen van in je ogen omdat dat echt niet leuk is.   
I: dan voelt dat misschien wel zo op dat moment  
R4: Ja precies. Dat krijgen we regelmatig te horen, van ja ik ben geen crimineel en dit gaat me allemaal niet lukken. En dat vinden mensen niet leuk natuurlijk.  
I: en weten de meeste mensen eigenlijk dat ze fout zitten? Als ze aan het bouwen zijn.. of hebben ze het vaak niet eens door?  
R4: dat is dit lijstje natuurlijk (wijst naar LSH), sommige hebben het niet door, en sommige weten het donders goed. Sommige zijn ook gewoon bekend, we hebben een aantal bekende namen hier, waarvan we weten die komen 1-2 keer per jaar terug.  
I: ja precies, die gaan tot het uiterste  
R4: ja, die proberen gewoon. Je hebt er ook een aantal, dat zijn misschien wel de lastigste, waar geld geen prikkel is.  
I: is dat dan meer bij bedrijven het geval?  
R4: ook bij particulieren. Als je geld genoeg hebt dan boeit het niet zal ik maar zeggen. En je hebt een groep met connecties die probeert het natuurlijk gewoon via politiek te spelen. En daar is het vooral bestuurlijk de rug rechthouden. En dat gaat goed.   
I: wordt er wel in al die situaties, in al die gevallen hetzelfde gehandeld? Ik bedoel, ik kan me voorstellen als iemand steeds weer terugkomt dat je dan toch wel anders optreed…  
R4: ja zeker, maar daar voorziet dit (LSH) ook in. Er zit een toelichting in met als het een herhaalde overtreding is, een terugkerende overtreder, dat je dan een stapje opschuift naar rechts of naar boven. En in de praktijk komt het erop neer dat wij herhaalde overtredingen, dus iemand doet hetzelfde en lost het niet op dat de dwangsom gewoon keer twee gaat. En als iemand in een andere overtreding weer terugkomt dat die een stukje opschuift dus dat er dan in een keer wel het strafrecht in beeld komt. Dus vooral in het ruimtelijke ordening, bouwen deel komt strafrecht eigenlijk niet in beeld, tenzij iemand een notoire overtreder is, die maakt het nu zo bond, het wordt tijd voor aangifte. Maar dat gebeurt niet zo snel.  
I: nee precies, dan moeten mensen heel ver gaan.  
R4: moeten mensen heel ver gaan en dan zie na een tijdje vooral met bouwen dan is de ruimte wel een keertje vol zal ik maar zeggen. Dat kan je niet op een perceel maar achter elkaar plegen, maar het gebeurt soms wel.  
I: ja, ik kan me eigenlijk niet voorstellen dat je zo ver gaat om, ja wat wil je bereiken ‘je gelijk halen ofzo?’  
R4: het is onverschilligheid vooral denk ik. We hebben er een gehad die had een soort landgoed, prima kerel om mee te praten, die had een soort landgoed voor zichzelf gemaakt. Die zegt ik doe gewoon wat ik leuk vind en ik houd van dingen maken en die had een soort Romeinse tuin gemaakt met allemaal bruggetjes, dingetjes, bouwseltjes… hartstikke leuk, alleen iets veel meer dan was toegestaan. En ja die hebben we uiteindelijk teruggefloten. Je kan denken wie heeft er nou last van, ik bedoel niemand had er last van. Het was gewoon echt veel te veel.  
I: je moet ergens een grens trekken  
R4: je moet ergens een grens trekken ja en die trekken we vrij strak bij iedereen hetzelfde. Daar kan je wat van vinden natuurlijk. Dat je zegt op grote percelen moet meer mogen, dat zijn weer bestuurlijke keuzes en daar zit ook de scheiding vind ik tussen handhaving en ruimtelijke ordening. Handhaving voeren we uit in wat ruimtelijke ordening uiteindelijk regelt in het bestemmingsplan. Natuurlijk vinden wij daar wat van, we hebben ook discussies met hen daarover maar nu is de regel max 150 m2, **(1:00:00)** in sommige gevallen minder als je perceel kleiner is, maar nooit meer dan 150. Heb jij een landgoed dan is 150 niks. Ja dat is een koetshuisje zal ik maar zeggen en dan is het vol. Dan hebben die mensen meestal nog wel meer aan garages en weet ik het wat nodig.   
I: elke situatie is ook weer anders natuurlijk  
R4: ja, en dat is het risico en het nadeel aan uniformeren he, dus we hebben een grote bestemmingsplan buitengebied, met een regeling voor wonen, een regeling voor agrarisch. Er zit dan wel een apart landgoedregeling in, maar ook wonen, je hebt percelen die zijn niet veel groter dan een beetje een perceel hier in de stad zal ik maar zeggen tot gigantische lappen grond en die mogen precies hetzelfde. Is dat eerlijk? Ik weet het niet.  
I: nee, ja daar kan je inderdaad alles van vinden  
R4: daar kan je alles van vinden, na goed dat is het bestemmingsplan dat stelt de Raad vast en daar.. dat voeren we uit, natuurlijk ontstaat er onbegrip over bij degene die een heel groot perceel heeft. Wat moet ik met al die ruimte?  
I: en daar vind dan niet een stukje legalisatie plaats ook?  
R4: in dat soort oppervlaktes eigenlijk nooit nee. Dat is een harde grens  
I: leuk om dit allemaal zo te horen moet ik zeggen. Ik heb zo wel een beetje al mijn vragen eigenlijk gehad. Want u gaf aan dat er binnen de gemeente een handhavingsplan is? Is het voor mij mogelijk om dat te krijgen  
R4: ja dat is gewoon openbaar  
I: dus dat kan ik zelf vinden…  
R4: nou dat niet, we hebben een handhavingsprogramma dat is wat we willen gaan doen dit jaar. We hebben handhavingsbeleid dat zijn de meest concrete eigenlijk. Jaarverslag kan je ook krijgen maar dat is niet interessant denk ik.

**Interview 5  
Gemeente Veenendaal  
04-05-2017**

**Respondent 5:   
Functie: Juridisch adviseur**

I: De centrale vraag die ik heb voor mijn onderzoek is: in welke conflictsituaties mediation wel wordt toegepast en in welke situaties niet. En eigenlijk al kijken vanaf het moment dat een vergunning is verleend of mensen bouwen zonder vergunningen, hoe dat dan wordt aangepakt als men bij de gemeente erachter komt dat dat niet volgens de regels gebeurt. Dus dan is eigenlijk allereerst mijn vraag ‘hoe kijken jullie of een vergunning wordt nageleefd en of mensen niet bouwen zonder vergunningen?’  
R5: Na goed, als we een vergunning verleend wordt en die wordt gecontroleerd dan volgen daar inspecties op. Ik moet zeggen dat we daar relatief weinig overtredingen naar voren komen. Als er wat is in het bouwproces, dan wordt dat in het bouwproces meestal wel opgelost of middels nieuwe tekeningen of via overleg. Daar komen ze wel uit. Als er echt sprake is van, meestal komt het door een burenruzie of iets dergelijks. Dat de ene buur klaagt over de ander van die heeft iets gemaakt wat niet mag. En dan komen we daar en als we dan zien dat dat zonder vergunning is dan wordt daar een handhavingstraject opgestart. Als het een bepaalde prioriteit heeft. En wil je dan specifiek weten wanneer we mediation toepassen of wanneer niet?  
I: Ja, want hoe komt dat bij jullie binnen de gemeente terecht? Is dat een handhavingsverzoek dan van een van de burgers?  
R5: ja, het kan gewoon een melding zijn, dan wel een handhavingsverzoek. Een handhavingsverzoek dat wordt wat strakker ingezet dan gewoon een melding, want met een handhavingsverzoek hebben we in beginsel de plicht tot handhaving, dus daar kunnen we eigenlijk al niet onderuit komen. Maar we kijken wat voor overtreding het is, hoe groot die is en dan schrijven we meestal aan. Dat ik wanneer ik mediation heb voorgesteld, dat was meestal altijd met een burenruzie. Want de klachten komen meestal niet voort uit dat ze echt overlast hebben van hetgeen wat gemaakt wordt, het ligt meestal aan het sociale aspect tussen de buren onderling.   
I: Ja, daar zit vaak ook meer achter   
R5: En, ja goed er kunnen wel heel veel juridische procedures tegenaan gegooid worden maar die zal dat conflict meestal niet oplossen en nou moet ik wel zeggen dat we dat we meestal echte mediation een mediator echt inschakelen, dat dat niet heel vaak voorkomt. Misschien een in een half jaar, twee per jaar dan. Want wij hebben, wij kunnen gebruik maken van een pool van mediators, daar is onze gemeente bij aangesloten, misschien is dat ook wel bij Rhenen zo, het geval. En dat strekt tot ergens, volgens mij is dat heel de provincie Utrecht die daaraan meedoen. En dan zijn het gewoon collega’s van anderen gemeenten die opgeleid zijn tot mediator, die kunnen we dan inhuren. En wij hebben zelf ook een mediator maar die werkt dan bij andere gemeentes, lost die de problemen op, hopelijk.  
I: Is dat voor de belangenverstrengeling? Dat ze zo onafhankelijk mogelijk zijn in ieder geval?  
R5: Ja, het kan zijn dat die mediator van ons zat op juridische zaken, dus dat kan zijn dat als de procedure, als het niet zou lukken, die zaak zou moeten doen. Om die onderscheiding zo goed mogelijk te hebben, hebben ze dan besloten om alleen in die andere gemeentes die trajecten op te starten.  
I: En dat wordt dan wel gezien als de echte mediaton?  
R5: Dat wordt gezien als de echte mediation bij ons. Dat gebeurt een aantal keer per jaar. Dus ik heb er nu weer een die staat op de rol, die begint volgende week dinsdag en we hebben er in het verleden een aantal gehad.  
I: ja, en kunt u een paar voorbeelden geven concreet wat de situatie was?  
R5: Ja, de eerste was een, er werd een huis gebouwd en die woning was een limpe bouwing en die woning werd achter het lint gemaakt, de buurman, tussen de twee woningen was de oprit en al het bouwverkeer ging langs die oprit naar de bouwplaats toe en de mensen aan de ene kant hadden er heel veel last van en dat heeft geresulteerd in een burenruzie. Maar de woning is ook niet conform de vergunning gebouwd. Dus in het bouwproces is het dak hoger uitgevoerd dan eigenlijk in de vergunning stond. En daar zijn de klachten over gekomen. Maar op een gegeven moment was eigenlijk alles wat die buurman bouwde, daar kregen we een handhavingsverzoek over. Toen hebben we in het voortraject zelf geprobeerd om mediation te doen, dus via gesprekken te kijken, waar zit nou het probleem en hoe kunnen we dat oplossen? En dat was eigenlijk faliekant mislukt, want de klager is eigenlijk boos weggelopen toen, toen hebben we hem in een later stadium echt mediation aangeboden, dus met mediators. Dat heeft een aantal sessies geduurd en toen is dat helaas ook mislukt. Die procedures gingen maar verder daarna. En op een gegeven moment, dat is denk alweer een dik jaar later, komt er weer een handhavingsverzoek van de beste man, en toen hebben we hem weer uitgenodigd en tot zijn verrassing boden we weer mediation aan, want de enige manier om dat op te lossen was dat die mensen er zelf uitkwamen. En daar heeft hij toen een nacht over geslapen, daar heeft hij mee ingestemd. En toen was het binnen een gesprek opgelost.  
I: Oh kijk, dat gaat dan heel snel  
R5: Ja haha, soms kan het heel lang duren en dan wordt het ook een soort rekensom voor die beste mensen dat ze kijken ja van, waar, hoe kan ik nou mijn doel bereiken, is dat nou door al die juridische procedures die maar ellendig lang duren of door een keer goede afspraken te maken met mijn buren en dan kwam ze er uit.  
R5: Want weet u ook de inhoud van dat gesprek?  
I: Ja, ik heb er wel bijgezeten. Dus ja, ze willen een kleine toezegging hebben en na goed die mensen waren alle twee wel bemiddeld, maar de een nog meer dan de ander, dus aanpassingen waren ook makkelijk te realiseren dus dat. En ze hebben zich er aan gehouden, ik heb er nooit meer wat van gehoord.  
I: Kijk, zo hoort het ook. Eigenlijk de perfecte situatie  
R5: Ja, maar het heeft wel een tijd geduurd voordat het lukte en maarja we waren wel meteen drie/vier zaken kwijt. En daar was juridische zaken weer heel blij mee.  
I: Ja, precies ja. Want u zit dan bij dat gesprek. Noteert u dan nog dingen en neemt u dat mee?  
R5: Nee, ik vertegenwoordig dan de gemeente . En de mediators maken, na ja er wordt niet echt een verslag van gemaakt, maar zij stellen het contract op in het begin. En ook de eindovereenkomst. En ik zit daar dan bij of mijn collega voor de kant van de gemeente.  
I: En in hoeverre hebben ze, de mediators daar onderhandelingsruimte? Want..  
R5: in welk opzicht?  
I: Naja, wet- en regelgeving speelt natuurlijk wel een grote rol  
R5: ja  
I: dus dat lijkt mij best wel een lastig punt  
R5: ja dat is dan de gemeente die, wij moeten dat dan bekijken. En ja.. soms moet je een beetje een creatieve oplossing bedenken om er toch uit te kunnen komen.  
I: En u gaf aan dat in het voortraject, er ook gesprekken gevoerd worden dus dat er niet meteen naar een mediator gaat, maar dat er binnen de gemeente ook al gekeken wordt wat mogelijk is  
R5: In dit geval hebben we dat geprobeerd ja  
I: ja, en wie zijn de personen dan binnen de gemeente die dat doen  
R5: ja ik heb zelf dat gesprek gevoerd met een collega die ik dacht dat dat goed zou kunnen. Maar we hebben niet die opleiding daarvoor gevolgd, we hebben wel een mediation cursus gedaan. Maar goed dat ging niet vlekkeloos helaas.  
I: Nee, nee dus toen meteen gewoon doorgestuurd naar..  
R5: ja maar goed, daar is het ook niet gelukt in eerste instantie dus dit was gewoon een lastige casus waar veel emotie bij zat bij die man en ja dat had tijd nodig voordat die daar klaar mee was en dat hij het los kon laten.   
I: Ja, want hoe bepaalt u dan oke, dit is een moment om echt een mediator van buiten in te schakelen?  
R5: ja, het heeft, het is ook een aantal keren echt mislukt, dus ik draag niet de makkelijkste zaken aan, als ik denk dat ik het zelf kan oplossen of via gesprekken dan doe ik dat. Maar zaken waar ik denk van dit gaat mij niet lukken en wellicht wel via mediation dan doe ik dat.  
I: kunt u nog een voorbeeld geven van een zaak die goed is afgelopen?  
R5: die goed is afgelopen, poeh, een aantal keren is het gewoon echt mislukt. De eerste keer was mislukt, de derde.  
I: Wat was daar dan de reden van?  
R5: De eerste keer?  
I: Ja  
R5: Maar dat bleek pas later, de beste man, die meneer had heel veel geluidsoverlast van zijn onderburen, dat was een gesplitte woning, dus beneden was kamerverhuur en boven was woning. En die man had daar heel veel overlast van, maar hij had eigenlijk tijd nodig om zijn zaken op orde te krijgen. En door die mediation had hij tijd gekregen en toen had hij voldoende tijd om een andere juridische procedure te starten en die heeft hij toen gewonnen. En toen was het uiteindelijk geen zaak meer.  
I: oké  
R5: dus dat was, ja, we hadden dat nooit naar mediation moeten doorsturen. Achteraf gezien  
I: ja, maar dat is ook lastig van te voren om aan te voelen dat dat zo gaat lopen  
R5: Vooraf denk je van, samen met collega’s van dit is wel een zaak die daar geschikt voor is, maar soms blijkt dat een misrekening te zijn. Ik heb ook wel eens gehad dat die mevrouw, een van de partijen gewoon, geestelijk niet, ik moet het netjes houden denk ik, maar niet helemaal capabel was om dat proces in te gaan. En ja dan strand het al voordat je een stap gezet hebt.   
I: dan zit er ook geen maatschappelijk werker ofzo bij voor mevrouw?  
R5: ja, maar ja of dat dan voor mediation geschikt is dat betwijfel ik, dus die moet dan op een andere manier geholpen worden, maar niet met conflict nee..  
I: Nee precies.. en wie binnen de gemeente, weer even een zijstapje, hebben handhavende taken?  
R5: Ik heb de juridische handhavende taak en andere collega’s die lopen buiten. **(12:00)**  
I: Ja, wat is hun functie?  
R5: Ja, die zijn inspecteur bouw- en woningtoezicht. ’T zal wel iets anders heten dan formeel.  
I: en zij lopen gewoon rond in de wijk en kijken..  
R5: Ja, controleren vergunningen, gaan af op meldingen en als ze gewoon zelf wat zien dan kunnen zij dat aandragen.  
I: En als zij iets zien, gaan zij daar dan meteen op af, meteen aanbellen bij wijze van? Of gaat dat anders? Hoe gaat die procedure?  
R5: Zoals ik al aangaf bij die vergunningen als ze dat controleren dan proberen ze wel in overleg te gaan met die bouwer om te kijken hoe ze dat kunnen oplossen. En 9 van de 10 keer gaat het goed, en die ene keer dat het niet goed gaat zullen we een brief sturen en dan wordt het met een dreigement van een juridische procedure meestal wel weer gladgetrokken. Maar buiten ja, als zij iets tegenkomen en dan gaan ze wel het gesprek aan met die mensen.  
I: En wordt het dan vaak ook al opgelost direct of komt die brief er uiteindelijk toch wel?  
R5: daar heb ik niet altijd zicht op. Maar ik denk dat heel veel buiten wel opgelost wordt door te praten en mensen te bewegen om een bepaalde kant op te gaan. Als het echt niet anders kan dan stuur ik een brief.   
I: en is er daarin voor de inspecteurs nog onderhandelingsruimte?  
R5: Ja, het is als het juridisch echt kan, en een praktische oplossing, ja daar zit altijd een heel groot verschil tussen. Dus dat is moeilijk te vangen. En doen we het altijd helemaal juridisch correct? Nou dat denk ik ook niet, maar als er verder geen klachten van komen en die mensen zijn er tevreden mee, denk ik daar zijn regels ook wel eigenlijk voor bedoeld, dat mensen als het niet goed gaat dat ze houvast hebben en als zij zelf afspraken maken onderling dan kan dat ook goed gaan. Maar of dat helemaal juridisch correct is, nee.  
I: en in welk opzicht zou dat dan juridisch niet correct zijn?  
R5: ja, dan voldoet het meestal niet aan de wet- en regelgeving.  
I: termijnen bijvoorbeeld?  
R5: nou dat wil ik niet zeggen, maar niet alles wordt gehandhaafd.   
I: Nee, want is er binnen deze gemeente, zijn er punten waarop meer gehandhaafd wordt dan andere punten die wat minder aandacht krijgen? Om het zo te zeggen..  
R5: Zeker, veiligheid dat wordt hoog, constructieve veiligheid of gewoon veiligheid in het algemeen dat.. als wij denken dat een gebouw op instorten staat dan wordt daar strikt gehandhaafd.  
I: Ja, dan moet je streng zijn.  
R5: Maakt iemand een dakkapel net iets te groot, dan verwacht ik geen brief  
I: wordt dat dan gedoogd?  
R5: ’t wordt niet actief gecontroleerd, ik weet niet of dat echt gedogen is, maar ja goed je hebt zoveel capaciteit en je hebt nog veel meer overtredingen, dus dan moet je een keuze maken in wat je wel en niet doet. Na goed daar hebben we ook beleid voor en die geeft dat aan, dus dat.. is bij reclame uitingen, dan kan ik me indenken dat dat op sommige plekken heel erg storend is en dat op andere plekken, je je schouders erover ophaalt en…  
I: Ja precies. En hoe vaak gebeurt het nou, als je kijkt inderdaad naar de overtredingen dat de toezichthouder of de inspecteur het meteen oplost? Is het mogelijk om een percentage te geven? Een schatting?  
R5: Zonder dat er een brief komt?  
I: Ja, zonder de brief inderdaad  
R5: ik denk nog wel 30% hoor  
I: wordt opgelost?  
R5: ja  
I: en wat gebeurt er dan met die andere 70%? Die ontvangen wel de brief?  
R5: ja, het ligt echt aan de overtreding. Dus kijk brandveiligheid daar doen we altijd wat mee, dus die zullen meestal een brief krijgen of altijd een brief. En met andere overtredingen dan.. ja als er echt een verzoek of een klacht, ja dan gaan we er op af en gaan we het gesprek aan. Maar anders ja, dan wordt daar niks mee gedaan.  
I: Ja, en als zo’n eerste brief is gestuurd, merkt u dan dat het naja dreigend genoeg overkomt om het aan te pakken?  
R5: Dit is wel.. ik kom zelf uit het westen van het land, en ik heb ook wel eens gesproken met collega’s die in het westen werken, ja goed daar wordt eerder een advocaat ingehuurd en wordt het eerder juridisch dan dat dat hier het geval is. Dus hier zijn mensen nog wel gezagsgetrouw, ik wil niet zeggen dat iedereen dat is, maar over het algemeen als je een brief stuurt daar meestal wel gevolg aan gegeven wordt. Dus dat zij in ieder geval zou onder de indruk zijn dat ze willen meewerken en een klein percentage die gaat echt de juridische kant op. Maar dat is meestal ook, je schrijft iets aan van mensen hun bezit en daar zijn ze trots op en dat willen ze niet zomaar opgeven, dus dan is het ook hun goed recht om daar tegen in te gaan.. maar ik merk heel vaak dat ze welwillend zijn om het probleem op te lossen.   
I: ja, want nemen ze na zo’n brief dan contact op of.. lost het zich meteen op?  
R5: Ja, van sommige mensen hoor je niks en dan ga je kijken en dan is het weg. En andere mensen die bellen meteen en die willen op gesprek komen. De meerderheid die belt en die komt dan ook op gesprek.  
I: oke en het gebeurt niet telefonisch, mensen komen altijd op het gemeentehuis langs?  
R5: ze nemen telefonisch contact op en als ze dat willen kunnen ze hier op gesprek komen en ik merk dat heel veel mensen dat op prijs stellen en dat ook wel willen.   
I: Ja, dan voel je je toch ook wel meer gehoord denk ik.  
R5: ja  
I: Dat je in ieder geval je verhaal kwijt kan.   
R5: ja dat ze kunnen vertellen hoe ze tot dat besluit zijn gekomen. Ik merk dat ze dat eerder doen dan dat ze brieven sturen.  
I: want wat staat er precies in die brief die gestuurd wordt?  
R5: Ja, dat is hun reactie hoe het zo gekomen is, maar dat zijn meestal argumenten die niet heel erg relevant zijn. Er zijn weinig juridische.. het is natuurlijk een moeilijk vak, als je er niet dagelijks in werkt dan weet je niet precies hoe al die regels zitten. En dan haal je er zelf argumenten bij die niet echt relevant zijn, je komt er maar weinig tegen die dat echt goed snappen.   
I: Ja, en wat staat in die eerste brief al.. kans op dwangsom, of.. dat wordt dan wel gemeld?  
R5: ja  
I: dus dan bellen ze wel op met van wat houdt dat in  
R5: na dat snappen ze meestal wel, maar ja het is meestal een soort schrikbrief he, dat lezen ze en dat komt nogal dreigend over, dat kan ik me wel levendig voorstellen, dat is ook een beetje de bedoeling van en dan komen ze meestal wel in actie. Er zijn maar weinig die niks doen of het op zn beloop laten.  
I: en die brief wordt vanuit uw naam verstuurd? Of..   
R5: ik ben een behandelend ambtenaar maar mijn afdelingshoofd die is tekeningsbevoegd. Die is gemandateerd door het College om dat te mogen tekenen.  
I: Ja, en als zij op gesprek komen dan zijn die gesprekken met u of met anderen ook nog?  
R5: Nee, ik doe meestal de gesprekken alleen of het moet heel spannend worden dan kan ik er iemand bij vragen, maar meestal doe ik het alleen.  
I: ligt aan de casus ook weer  
R5: ja, ja, ligt een beetje aan de zwaarte en hoe gevoelig het is  
I: ja, en vaak wordt het dan dus opgelost?  
R5: ja, daar probeer ik wel op aan te sturen, dus ik ben niet uit op juridische procedures en dat kost alleen maar geld ook voor ons en tijd dus daar proberen we het op te lossen  
I: vermijden inderdaad  
R5: ja, ja goed, of ze te bewegen dat ze het afbreken of in orde maken of wat dan ook. Dus dat zou het fijnst zijn   
I: en stel dat dat na zo’n gesprek niet gebeurd, hoe zijn dan de stappen?  
R5: ik sta er persoonlijk altijd in dat, om te kijken of mensen willen bewegen en als ze dat niet willen dat wordt het juridisch en dan worden de teugels een beetje aangehaald. En daarna ligt eraan hoe ze die zienswijze of ze dat mondeling dan wel schriftelijk hebben gedaan. Schriftelijk is makkelijker, want dan kan je dat verwerken in de brief en dan moet dan weerleggen in de uiteindelijke last. En ja dan wordt er een last onder dwangsom meestal opgelegd.   
I: En die casus volgende week? Die u heeft..  
R5: ja, dat is een beetje een ingewikkelde en die gaat ook een beetje buiten de casus om. Dus.. kort gezegd mensen hebben achter hun woningen, dat zijn drie huizen bij elkaar, en die hebben een stuk grond erachter gekocht. En ze hadden allemaal de bedoeling om daar een bijgebouw op te maken. Nou is de ene al begonnen, en is daar blijkt later al een conflict geweest over de precieze verdeling van die stukken grond. Blijkbaar hebben in de nachtelijke uren buren de paaltjes lopen schuiven. Dan merk je al dat de eerste burenruzie de kop op steekt. En toen is eerst een buurman gaan bouwen, toen is een andere buurman gaan bouwen en bij de derde is nummer 2 gaan klagen, nou die heeft bij de burgemeester, een mail gestuurd naar de burgemeester met de vraag ‘hoe moet ik dit aanpakken en kunt u ons helpen met in gesprek te treden met die mensen’. Toen ben ik met een collega, zijn we daar naartoe gegaan en hebben het bekeken. Maar toen we het zagen wisten we eigenlijk al: bij geen buren zal het helemaal kloppen, juridisch gezien. Dus alles wat gemaakt is, is of te hoog, of te groot, of te.. er is wat mee bij alle drie. En dan zal het bij de een wat erger zijn dan bij de ander, maar bij geen klopt het. Zo hebben we toen eigenlijk al meteen aangestuurd op mediation. Zonder inspectie uit te voeren, om te kijken of ze er gezamenlijk uit kunnen komen. En toen hebben we het meteen naar een echte mediator gedaan. Maar we zijn niet verder gekomen dan het initiële gesprek. En toen is dat geknald. Toen had ik al aangegeven ook al in die gesprekken. Als jullie er niet uitkomen dan gaan we handhaven en dan gaan we het opmeten en dan zien we wel waar het schip strand. Nou dat hebben we dus gedaan, het bleek bij niemand te kloppen, we hebben drie voornemen last onder dwangsom opgesteld die hebben we gestuurd, daar zijn zienswijze uitgekomen en eentje die wilde het gaan verhelpen, dus die wilde het bijgebouw weghalen of er iets aan veranderen. Dus die hebben we ook een extra termijn gegeven om dat te kunnen doen. En de anderen waren van mening dat ze in hun recht stonden en daar hebben we een last onder dwangsom opgelegd, daar hebben ze bezwaar tegen gemaakt bij de bezwaarschriftencommissie. Er werd toen eigenlijk opgemerkt door een van de partijen dat ze het vreemd vonden dat ze bij de burgemeester gevraagd hadden hoe zit het nou allemaal en dat de gemeente bereid was mediation in te gaan en dat er nu toch een last onder dwangsom lag en ja, dat vonden ze niet fijn. Wat ik kan begrijpen. En toen heb ik aangegeven, of dat juridisch helemaal kloppend is betwijfel ik zelf - maar dat zullen we volgende week wel weer merken - om toch weer mediation te gaan doen en als die buren er dan uitkomen, dat we dan kijken hoe we er verder mee omgaan. Dus ja, daar staan wij nu. Dus volgende week dinsdag hebben we het gesprek   
I: dat is wel spannend  
R5: ja, het is vooral interessant juridisch gezien hoe we met die zaak omgaan, want we hebben nu iets geconstateerd dat niet mag en hoe ga je daarmee om, want je kan er niet zomaar niks meer mee doen. Dus dat is een beetje, we kunnen het ook niet legaliseren, dat kan niet. Dus dat is een beetje de vraag.  
I: Maar het is wel toch bijzonder denk ik dat er na bezwaar nog mediation.. ik weet niet hoe vaak dat gebeurt?  
R5: ja ik heb wel eens begrepen dat sommige gemeentes ook al gaan bellen als er een bezwaarschrift binnenkomt, om te kijken om welke mogelijkheden er zijn om de procedure maar te kunnen voorkomen, dat scheelt heel veel geld. Dat gebeurt wel vaak hoor  
I: ja, een voordeel  
R5: maar we zitten nu nog middenin de procedure, dat maakt het misschien wat anders. Het is ook meer omdat we in het begin hadden dat we mediation hebben geprobeerd, dan wil ik er nog wel eens op terug komen  
I: Ja, precies ja. Dan is het eigenlijk te hopen dat het volgende week is opgelost, of in ieder geval weer een stap verder  
R5: ja, het zou voor die mensen denk ik, die hebben het grootste probleem want die moeten gewoon als ze er niet uitkomen, zullen ze een gedeelte van die bijgebouwen moeten gaan slopen, dus dat ja, in mijn optiek zijn ze gek als ze het niet doen, maar juridische uiteindelijk moeten we daar iets op gaan verzinnen hoe we dat recht kunnen breien. Maar ik heb wel ideeën.  
I: dat komt uiteindelijk wel goed  
R5: ja, ik denk het wel  
I: want hoeveel conflictsituaties eindigen echt met een juridische procedure?  
R5: dat we echt bij de rechtbank staan en…  
I: ja  
R5: nou ik denk misschien 2 op de 10 ofzo  
I: vindt u dat veel of..?  
R5: nee, dat vind ik nog wel meevallen. Ik denk dat de meerderheid bij de eerste brief al klaar is, dus dat je vijf/zes misschien wel bij de eerste brief getakeld hebt, en dan een aantal bij de tweede brief en dan sommigen die gaan dan door  
I: en zijn dat dan vooral burgers of bedrijven die die stappen..  
R5: ooh dat kan allemaal  
I: dat is wisselend  
R5: dat maakt niet zo heel veel uit. Sommige bedrijven die lossen het ook meteen op, dus dat ligt echt aan de overtreding en wat er aan.. er is niet echt een lijn in te verzinnen.  
I: nee dat is ook zo, elke situaties is net anders, elke persoon is weer anders, heeft andere middelen om inderdaad die strijd aan te gaan  
R5: ook, sommigen zijn verzekerd , anderen niet. En ja dat, daar is geen lijn in te bekennen  
I: nee, precies. En heeft mediation uw voorkeur?  
R5: het ligt eraan, als die mensen willen bewegen ja, en als die mensen niet willen bewegen dan ben ik er ook eerder klaar mee natuurlijk. Het moet wel van twee kanten komen. Maar het is vooral om hele lastige procedures waarbij de overtreding of het probleem eigenlijk heel klein is, om die op te lossen dat dan is mediation wel een ideaal middel. Het kost alleen tijd en geld.  
I: mediation?  
R5: ja.  
I: meer dan een juridische procedure?  
R5: ik denk het niet, maar wij worden toch al betaald en mediation is extra. Ik denk dat, ik wil niet zeggen dat iedereen dat zo ziet, maar er moet wel budget voor zijn. Het is een extra budget eigenlijk dat je nodig hebt en als dat niet gemeente breed is afgekaart dan moet dat elke keer een potje gevonden worden en dat maakt het wel lastiger. Kijk, ik word toch wel betaald. En mijn collega’s ook wel. Dus dat..   
I: ja, je zou kunnen zeggen is de gemeente verplicht in dat opzicht om die mediation te bekostigen als het uiteindelijk gaat om een burenruzie bijvoorbeeld.  
R5: ja, nee, dat zijn we niet  
I: nee  
R5: maar ja als er allemaal juridische procedures uit voortkomen dan, ja die rekening komt toch wel en daar is niemand bij gebaat. Dus dat   
I: dan helpen jullie wel  
R5: ja goed, als dat heel veel zaken in een keer oplost, dan is iedereen blij dat dat gewoon klaar is.  
I: ja, want wat zijn volgens u de voordelen voor de gemeente voor het gebruik van mediation? **(30:00)**  
R5: ik denk sowieso dat je burgers blijer zijn als het lukt, daar doen we het toch allemaal voor. Kostenbesparing van juridische procedures, ik denk dat het ook de werkelijke problemen oplost en niet ja, de schijn problemen. Want zij kunnen wel een klacht indienen over dat een schutting te hoog is of dat pietje iets doet ofzo, maar echte probleem is wat anders. Na goed, dat kunnen wij niet oplossen dan.  
I: ja precies  
R5: die schutting kan naar beneden, maar of ze daar verder blij van worden ik denk het niet  
I: ja, ik heb zelf vorig jaar bij een woningstichting stage gelopen en bij sociaal beheer, dus alle overlast zaken dus daar zag ik dit inderdaad ook wel langskomen met schuttingen en dan zat er zoveel meer achter   
R5: ja ja ja, dat wil je niet weten.. wat er allemaal.. de oorzaak is meestal iets heel kleins, of mensen worden niet gedag gezegd of verkeerde blik ofzo of weet ik het wat. En dat escaleert ook en daar krijg je dit soort ellende van.   
I: ja, zonde eigenlijk. Terwijl als je eerst gewoon met elkaar zou praten dan is het vaak al meteen opgelost, maar..  
R5: ja, de meeste wel ja. Ja sommige ook echt niet hoor, sommige zaken die zijn wel heel terecht en dat maar ja, dit soort onzin..  
I: ja precies, en wat zijn volgens u de knelpunten voor de gemeente voor het gebruik van mediation?  
R5: Ja, ik denk als het niet goed geregeld is. Want het zijn eigenlijk extra kosten die wij moeten maken op dit moment is er in ieder geval in de gemeente Veenendaal geen apart potje voor mediation en dat zou het wel een stuk makkelijker maken of dat het gewoon ingevoerd is in de werkwijze. Dat we gewoon altijd proberen te kijken om conflicten voordat het echt een juridische procedure wordt het dan al op te lossen.   
I: er is nog niet echt beleid voor?  
R5: niet bij ons. Ik weet wel bij anderen, het bestaat wel. Dus ik geloof dat bij andere gemeenten, dat als er een bezwaar ligt dat een andere collega dan die mensen gaat bellen en gaat kijken, dat er ook nog met frisse ogen naar die zaak wordt gekeken. Maar dat doen wij hier niet.  
I: gewoon dan meteen die brief..  
R5: dat wil ik niet zeggen, maar als we strikt het beleid volgen, dan wel.   
I: en ziet u daar dan nog mogelijkheden in de toekomst? Dus .. dat er in het beleid verandering komt?  
R5: of in de werkwijze, ja, maar je moet ook wel de medewerkers hebben die daar open voor staan. Ik ken ook collega’s die zijn gewoon heel erg van de regels en die, als er een probleem is toetsen aan die regels en die kijken niet verder dan dat. Dus je moet ook wel medewerkers hebben die daar open voor staan.   
I: en denkt u dat dat te leren is?  
R5: dat is zeker te leren, maar ik weet niet of iedereen daar, je moet er ook voor open staan om dat toe te passen en het moet ook bij je passen en je liggen. En als je dat niet doet, of als dat niet zo is dan is het heel lastig denk ik. Niet iedereen is er voor geschikt om mediator te worden.   
I: nee precies. Maar op zich, als er in het beleid gewoon staat van oké, dit is de aanpak  
R5: ja, maar dan vraag ik me af hoe succesvol dat gaat zijn als die mensen dat niet echt van harte ondersteunen. Ik denk ook dat ze in andere dingen heel erg goed zijn hoor.   
I: Nee tuurlijk, ieder heeft zijn kwaliteiten.  
R5: maar om dit probleem op te lossen, weet ik niet of dit helemaal, het is. Je moet er ook de organisatie voor hebben  
I: ja precies, en er is hier wel gewoon een handhavingsbeleid  
R5: ja  
I: oké, en om te kijken naar – als er een conflict is – in welke categorie dat wordt onderverdeeld, wordt dan gekeken naar de landelijke handhavingsstrategie? Of wordt daar geen gebruik van gemaakt?  
R5: ja, wij hebben die landelijke handhavingsstrategie die hebben wij ingevoerd. Maar we hebben het recent gedaan, dus we hebben nog niet helemaal die werkwijze, nog niet helemaal geïmplementeerd in de organisatie, maar we moeten dat wel doen  
I: even kijken hoor, want ik had ‘m meegenomen ook. En dan was mijn vraag ook eigenlijk van in welke categorieën zou u wellicht mediation toepassen?  
R5: ja goed in die onderste categorieën is het bijna niet, niet te doen. Want hier ga je die mensen al een soort brief sturen van informeren/aanspreken, je doet verder eigenlijk helemaal niks. Dus ik zou eerder denken aan de iets zwaardere opties, en als het echt levensbedreigend is, dan moet je gewoon handhaven. Die overtreding moet gewoon ongedaan gemaakt worden. Maar als dat niet zo is, ja het is echt van de casus afhankelijk   
I: ja is ook lastig, lijkt mij om zo in een keer te zeggen ja of nee.  
R5: ja   
I: misschien is het daardoor ook weer lastig om dat helemaal in beleid door te voeren  
R5: in te gieten, ja maar je kan het welk in je werkwijze invoeren lijkt mij, dat je gewoon altijd wel probeert te kijken of het een optie is, het hoeft geen optie te zijn, maar je kan wel kijken of het een optie is en als je dat ankert in je beleid dat kan je dat ook gaan uitvoeren.   
I: ja  
R5: niet dat het een soort hap snap en heel erg aan de medewerker afhankelijk is of dat wordt opgepakt op die manier of niet  
I: ja precies, ik denk dat dat inderdaad ook wel een goede is. Dat het in ieder geval wordt meegenomen  
R5: want nu is dat bij ons wel. Of het nou bij mij of bij een ander terecht zou komen dat zou eigenlijk dezelfde uitkomst moeten hebben.  
I: ja, dus dat is niet, op dit moment niet het geval?  
R5: nee   
I: dus dat moet je ook een beetje geluk hebben van mijn zaak komt bij u terecht..  
R5: ja  
I: dan heb ik nog kans op mediation in dat op zicht  
R5: ja, maar de meeste mensen die overval je met de vraag van mediation. Dus het is niet dat zij zelf komen met ik wil graag dat mediation wordt toegepast. Dat is maar, dat komt niet vaak voor.  
I: weten mensen überhaupt van het bestaan van mediation?  
R5: dat denk ik wel, maar je moet het ze wel uitleggen en aangeven, als het echt mediation is, een echte mediator onafhankelijk is met dat wij, we betalen wel de rekening maar hij werkt niet voor ons en is onafhankelijk en probeert het probleem op te lossen samen met die mensen. Dat de mensen het zelf moeten doen, dat is eigenlijk het belangrijkste in mijn optiek.   
I: maar de meesten staan daar dan dus wel voor open  
R5: nou, het zijn meestal wel zaken waar heel veel emoties al heeft plaatsgevonden, dus ja of iedereen er echt 100% voor open staat dat, soms duurt het even.  
I: en zijn het vooral tot nu toe bedrijven of burgers geweest.  
R5: burgers  
I: dus echt gewoon de ruzies onderling waar het probleem in zat..  
R5: ja, ik heb nog niet bij bedrijven, ook niet aan gedacht om het te doen.  
I: kunt u aangeven waarom niet?  
R5: dat zijn meestal ander soort overtredingen, dus dat, bij bedrijven is dat meestal ook een financieel component zit eraan, om daar dan echt mediation toe te passen, nee.. ja of je moet het tegen komen maar tot op heden niet. Soms zitten ze op een illegale plek of ze doen iets wat niet kan en dat strookt meestal echt niet met het beleid dus daar kunnen we ook niet in..  
I: geen onderhandelingsruimte of iets  
R5: nee, als het zeg maar aan die onderkant zit van die over.. dan hebben we daar meer ruimte voor. Dan zouden we het misschien ook niet oppakken of wel, dus dan kunnen we wat soepeler zijn.  
I: ja, precies. En u had het ook over legalisatie die dat ook wel eens plaatsvindt?  
R5: in de handhaving moet je altijd eerst kijken van kan het gelegaliseerd worden, dus kunnen we er een vergunning voor geven. En als dat moet, of als dat kan, dan zullen wij dat ook toepassen.   
I: ja, en als er eenmaal een vergunning is afgegeven en daar wordt niet aan gehouden dan zit daar verder geen legalisatie mogelijkheid in?  
R5: dat zou kunnen. De regels kunnen altijd ruimer zijn dan wat iemand heeft aangevraagd, maar op een gegeven moment houdt het op. Dat is heel situatie afhankelijk natuurlijk.   
I: maar die grens zit dus wel echt gewoon bij die wet- en regelgeving?  
R5: ja, je hebt ook ontheffingsmogelijkheid maar dat is meestal een bevoegdheid van het College en ja dat moet je dan heel goed motiveren wanneer je het wel of niet doet, maar dat is wel de keuze van ons dan, van het College  
I: Maar dat komt niet vaak voor?  
R5: ontheffing, jazeker  
I juist wel  
R5: heel vaak nou, het komt voor.   
I: en hoe gaat dat dan? Wat houdt het precies in?  
R5: bijvoorbeeld als het bestemmingsplan iets aangeeft dat er in het centrum een woning staat en ze willen daar een bedrijfje vestigen, dan zal het bestemmingsplan aangepast moeten worden en dan is dat een bevoegdheid van het College **(40:00min)** en dan moet er gekeken worden of ze dat willen  
I: oké  
R5: of bijvoorbeeld bedrijven aan huis, het bestemmingsplan laat dat niet toe, is er eventueel een mogelijkheid om dat onder deze voorwaarden wel te doen. Dan kan je een ontheffing geven bijvoorbeeld. Dus ja, dat is mogelijk. Dat gebeurt heel vaak.   
I: ook een mooie manier dan om het hele na traject te vermijden.   
R5: nee maar dat wil je ook gewoon toestaan, maar onder strikte voorwaarden, dus en daar kan je dan gewoon een vergunning voor geven. Het kan ook overlast geven voor de buren, als jij naast iemand die thuis gaat knippen ofzo, dan komen er heel veel klanten de hele dag langs of het is niet een stoel waar mensen geknipt worden of het zijn er drie of vier, ja dat kan heel veel overlast geven. Dus klachten, dus procedures die je niet wilt.  
I: Nee precies. En die strikte voorwaarden, is het dan zodra ze de fout ingaan volgens alsnog bestuurlijke instrumenten, sancties   
R5: ja, we werken ook een beetje met een kliksysteem, dus als de buren gaan klikken of die gaan het melden, dan moeten we handhavend optreden, maar goed als ze dat niet doen, wat we niet weten kunnen we ook niet handhaven.  
I: nee precies, ja  
R5: ik heb laatst bijvoorbeeld met een haan. Er staat in de APV dat overlast gevende dieren dat je dat moet aanpakken. Er zijn dan mensen die wonen ernaast en die ervaren heel veel overlast dan en gaan klagen en die gaan heel veel klagen. En ja waarom pak je die wel aan, maar er zijn meerdere hanen in Veenendaal blijkt, en daar doe je niks mee want niemand klaagt erover. Sommige mensen accepteren dat en die vinden dat prima, die vinden dat een leuk geluid of die hebben er geen last van of weet ik veel wat. Bij de ene kun je er heel druk mee zijn, en bij de ander weet je geen eens dat het bestaat.  
I: ja precies, ja en wat vindt u zelf dan leukere zaken?  
R5: Nou.. niet de haanzaken… ik vind bestemmingsplan, ik heb een planologische achtergrond dus ik vind als het met ruimtelijke ordening te maken heeft dan vind ik het leuk, dus ik heb heel veel illegaal wonen gedaan op bedrijf terreinen of illegale woning an sich. Dat zijn altijd gecompliceerdere zaken, ook omdat die mensen het, als je tegen iemand moet zeggen dat die zijn huis uit moet, dat zijn moeilijkere gesprekken. Dat is denk qua werk uitdagender dan een dakkapel   
I: en welke vergunningen worden het meest niet aan gehouden? Is dat bouw- en woning, drank/horeca?  
R5: ik denk.. het vergunningsvrij bouwen eerlijk gezegd. Die is ook wel heel erg lastig. Ik snap wel dat mensen daar de fout in mee gaan. Dus dan, onder bepaalde voorwaarden mag je gewoon een tuinhuisje maken of mag je bepaalde dingen doen meestal in je achtertuin of achtererfgebied, en daar gaan nog wel eens mensen de fout in  
I: dat het net te groot of noem maar op  
R5: ja, of klachten van de buren die dan zeggen dat het niet klopt, en dan klopt het wel maar dan krijg je daar ook weer ruzies over.  
I: kunnen zij dat gewoon op de website controleren?  
R5: ja, er zijn websites voor, alleen ik moet toegeven het is gewoon heel ingewikkelde materie. Het is niet makkelijk. Ik kan wel indenken dat mensen daar de fout ingaan.. en dat gebeurt  
I: en hoe gaat dat dan als er inderdaad een conflict ontstaat en die ene buurman bouwt een huisje en volgens mij klopt dat niet, dan komt u langs en blijkt het wel te kloppen. Is het dan met een gesprek klaar? Want ik bedoel als je zegt ‘het klopt, dus hij mag doorgaan’..  
R5: ja, sommige accepteren dat en een aantal dan moet je eigenlijk weigeren om te gaan handhaven en sommigen accepteren dat niet, want het staat daar op een bepaalde manier en dan interpreteren ze dat op een verkeerde manier en dan krijg je daar een zaak over. Ja, sommige mensen zijn niet te overtuigen.  
I: nee, jammer is dat eigenlijk dan. Dat zou het in ieder geval een stuk makkelijker maken.  
R5: dan heeft mediation ook geen zin ofzo. Die zijn gewoon heilig overtuigd van hun gelijk, ja goed, dan houdt het ook op he **(45:00)**  
I: ja precies.   
R5: daar krijg je een procedure van. Ik moet wel zeggen dat meestal houdt dat dan wel op bij bezwaarschriftencommissie, dus als die uitspraak is geweest dan wordt het wel geaccepteerd heb ik gemerkt. Gelukkig maar.  
I: weinig zaken die dan helemaal tot het einde..  
R5: ja, er is zeg maar, ik maak niet vaak mee dat het helemaal tot de Raad van State gaat, maar dat zijn ook wel zaken dan gaat het ergens om, dus dan is het ook wel terecht dat het zover komt.  
I: ja precies.   
R5: daar hebben of beide belang bij of de tegenpartij  
I: ik heb eigenlijk wel een goed beeld gekregen van hoe het er hier aan toe gaat   
R5: mooi  
I: ik merk vooral bij andere gemeenten daar was dan de onderhandelingsruimte waar zij heel erg mee zat die ik gesproken heb, van hoe ver kan je nou gaan want ik moet me houden aan die wet- en regelgeving en ik zie daar weinig vrijheid in. Maar die is hier wel heb ik het idee  
R5: ja ik wil niet zeggen dat die hier altijd is, maar als je daar heel strikt in bent dan is dat lastiger, dus dat zie ik wel, en als je daar wat flexibeler en wat creatiever mee omgaat dan kan je die ruimte wel pakken, maar die ruimte moet je ook geboden worden hoor dus dat je leidinggevende moet ermee instemmen maar ook het College  
I: ja precies, dat is per zaak wel weer..  
R5: en niemand is eigenlijk, handhaving is geen populaire, dat geen bestuurder zou dat, als je diep in iemands hart kijkt, dan zitten zij daar allemaal niet op te wachten. Dus als je het op een andere manier kan oplossen, dan is iedereen daarbij gebaat. Ik wil niet zeggen dat dat altijd kan hoor.  
I: maar waar kan..zeker  
R5: ja, kijk als de ruimte er is dan moet je dat ook gewoon pakken en kijken of dat kan. En als het echt een juridische procedure is dan moet je je gewoon aan de wet houden. Maar als mensen eruit komen op een bepaalde manier dan kan dat in een mediation contract gewoon opgeschreven worden, dus dat ja.. er zijn wel mogelijkheden in mijn optiek, maar je moet wel durven om die te pakken.   
I: en bij mediation contract, krijgt de gemeente dat ook nog of..?  
R5: ja  
I: dus dan kan er ook wel weer gehandhaafd worden als dat niet wordt nageleefd?  
R5: poeh dat, dat ligt een beetje aan de overtreding, misschien is dat wel meer privaatrechtelijk dat er dan wat aan de hand is, maar het kan zijn dat in het contract ook staat dat mocht er weer een verzoek om handhaving komen, dat we dan weer optreden. Dus dat die mogelijkheid er wel instaat, dat het geen vrijbrief is voor die mensen dat ze misschien ook wel een risico nemen om dat te tekenen. Dus ik weet dat wij bij die ene zaak uiteindelijk wel goed is afgelopen. Dat huis was eigenlijk te hoog gemaakt, dus door bepaalde omstandigheden was dat dak omhoog gegaan en ja goed we konden het niet meer legaliseren want het zat boven de norm die eigenlijk mocht. En na goed, maar zolang er geen verzoek om handhaving ligt, hebben we niet echt de beginselplicht om te handhaven. En kunnen we dus dat ook laten rusten. Maar als er weer een verzoek om handhaving komt, dan moeten we wel weer. Dus dat moet dan wel in het contract komen dat dat risico bestaat voor..  
I: oké, dus ook al is er dan bekend hier dat het klopt daar niet, dan wordt er voor gekozen – in ieder geval in dit geval – om het dus maar even te laten. Maar dat is niet altijd..?  
R5: ja dat is niet altijd mogelijk, maar ja de consequentie was wel handhaven was dat iemand z’n hele dak eraf moest halen van een huis dat tegen het miljoen aanzat. Wie is daarbij gebaat dat dan 20/30 cm naar beneden gaat?  
I: wordt dat dan wel nog ergens schriftelijk genoteerd?  
R5: nou goed, die procedures en die constatering staan gewoon, die zijn bekend bij ons, en in het contract wordt dat dan afgehecht.   
I: dus dan is het toch een stukje legalisatie?   
R5: nee, want echte legalisatie is middels een vergunning, dus dat hadden we in het uiterste geval wel kunnen doen maar dat ging dan weer tegen het beleid in  
I: dus dat kan dan weer niet  
R5: ja dat zijn de dingen waar je tegenaan loopt. **(50:00)** het is niet altijd even makkelijk om tot een oplossing te komen  
I: nee precies  
R5: maar we zaten er wel de hele tijd in dat we niet wilden handhaven in die zaak dan omdat het onevenredig was in onze optiek om het hele dak eraf te halen, maar of dat uiteindelijk bij de rechtbank stand had gehouden, ja.. ik durf m’n hand er niet voor in het vuur te steken maar het had gekund maar ook niet. Dan was dit denk de beste oplossing om tot een oplossing te komen.  
I: want ik denk ook niet dat je er als gemeente vrienden mee maakt als je inderdaad gaat eisen dat die 2/3 cm omlaag gaat.   
R5: ja het ging wel over tientallen cm maar ja, laatst wel die procedure en die man die moet ….  
een hele verdieping van zijn opbouw eraf halen, dus ja het kan wel, dat het moet, maar het gebeurt niet heel vaak in deze gemeente moet ik zeggen. Ik denk dat andere gemeente strakker zijn dan wij.   
I: Dus vooral in de drukkere..  
R5: oh dat weet ik niet, daar heb ik geen zicht op, maar ik kan me voorstellen dat andere gemeenten daar wat strakker inzitten dan wij erin zitten. Ik denk dat dat in Rhenen ook niet heel erg..  
I: nee daar wordt niet, inderdaad overal gezocht naar..  
R5: ik denk dat dat in weinig gemeenten echt, ik heb hiervoor in Amersfoort gewerkt en daar hadden ze een heel mooi centrum en de inspecteur in het centrum die was gewoon heel erg actief en die was ook trots op hoe het eruit zag en als er dan een vlag of iets of er werd iets gemaakt dat niet klopte dan zat hij daar ook bovenop, en dat kan ik me ook wel indenken dat je daar dan wat zuiniger op bent omdat het zo mooi is, dan een bedrijventerrein dat er toch al niet heel mooi uitziet. Kijk als je daar dan wat strakker bent en soepeler dat klopt wel in mijn optiek.  
I: ja, precies. Nee, leuk om zo gehoord te hebben hoe dat er hier aan toe gaat.

**Interview 6  
Gemeente Alkmaar  
08-05-2017**

**Respondent 6a:   
Respondent 6b:  
  
Functie R6a: Jurist/bouwplantoetser/handhaving & toezicht (doet wat van alles)  
Functie R6b: Beleidsmedewerker**

R6a: We hebben juristen, we hebben bouwplantoetsers en een team handhaving en toezicht.   
R6b: en jij doet een beetje 50/50  
R6a: Ja, ik doe een beetje alles  
I: ja precies, dat is mooi. Fijn dat u erbij bent vandaag  
R6b: Want wat voor opleiding.. waar is dit voor?  
I: Ik studeer Sociaal- juridische Dienstverlening en voor mijn afstudeeronderzoek heb ik ervoor gekozen om te kijken hoe gemeenten omgaan met het gebruik van mediation. Bij de handhaving specifiek, bouw- en woningtoezicht. Mijn opdrachtgever is BMC. Ik weet niet of dat een bekende is voor u? In ieder geval een adviesbureau die zich bezig houd met beleid wet- en regelgeving implementeren. Dus nu op het gebied van mediation eigenlijk zijn ze al jaren onderzoek aan het doen en kijken wat mogelijk is en hoe ze daarin verder willen gaan. Voor mijn onderzoek… naja mijn centrale vraag is dan toepassing van mediation, in welke casussen is het zinvol en nuttig en in welk geval zeggen gemeenten eigenlijk nou dit kan je beter meteen naar bestuursrechtelijke instrumenten brengen. Dus daar wil ik eigenlijk mijn vragen over gaan stellen aan u. Dan zal ik beginnen met de eerste vraag: ‘op welke manier controleert de gemeente of aan de eisen van een vergunning wordt voldaan?'. Als er een vergunning is afgegeven, hoe gaat de gemeente daarmee om, om te controleren of dat wordt nageleefd?’  
R6a: nou, in de vergunning staan voorwaardes, binnen de bouwkundige tekeningen waar ook een stempel op staat die vergund zij, constructie berekeningen eventueel EPC berekening. Nou dat heeft de toezichthouder allemaal in zijn bezit en daarmee gaat hij gewoon naar het werk. In het begin wordt er natuurlijk gebeld van start werkzaamheden. En daarna begin je met de fundering, dat zijn.. regelmatig zijn er controles. En daarna is het gewoon eens in de zoveel tijd naar het bouwwerk toe **(2:00)** en kijken of alles goed ga. Of isolatie op een vakkundig manier wordt aangebracht, dat soort zaken. Ja dat staat allemaal in de vergunning, dus die kijk je gewoon na.  
I: ja, en dat doet de toezichthouder allemaal?  
R6a: ja, ja  
I: oké, en gaat hij echt, loopt hij in de wijk rond of gaat hij gewoon langs bij iedereen, hoe gaat dat?  
R6a: het is wel heel vaak bellen via afspraak. Want ook in de vergunning staat dat je twee dagen voor de start van de werkzaamheden moet je het melden. Dus dan is het bekend. Dan is er vaak een overleg met de uitvoerder of met de aannemer. En dan worden de gegevens uitgewisseld en dan is er gewoon nauw contact. Maar dat is ook wel dat ze de wijk in fietsen, want niet alle aannemers bellen, dus dat ze de wijk in fietsen en dat ze dingen constateren. En dan bellen ze even goed aan of ze melden zich. Kijk hier op kantoor kijk je is de vergunning verleend. En als dat zo is dan ga je daar ook gewoon een paar keer heen.  
I: ja, en als het blijkt dat er nog geen vergunning is, hoe wordt daar dan mee omgegaan?  
R6a: Dan is het meteen een bouwstop.   
I: oké, echt streng ingegrepen eigenlijk?   
R6a: ja, eerst mondeling en daarna meteen schriftelijk er achteraan. En dan kijken of de vergunning verleend kan worden, of ze het aan kunnen vragen of niet.  
I: en als dat mogelijk is, kunnen ze eigenlijk weer verder gaan en….   
R6b: ja pas nadat de vergunning verleend is.  
R6a: ja, ja pas nadat de vergunning verleend is.  
R6b: het is bij ons wel zo, want zo komen ze er ook aan zeg maar. Je hebt de vergunningverleners apart en de toezicht en handhaving wat R6a net zei. De vergunningverleners verlenen de vergunning en volgens mij geven zij daar wel een seintje bij toezicht en handhaving, van die vergunning is verleend. Dus dan gaan ze ook actief, kunnen ze dan bij dat bouwwerk langs zeg maar.   
I: ja precies. En als ze aan het bouwen zijn en er wordt geconstateerd dat ze niet volgens de vergunning bouwen, hoe wordt daarmee omgegaan?  
R6b: Na.. dan wordt er gekeken wat de afwijking is, al is het van ondergeschikte betekenis dan kan je een wijziging doen op de vergunning. Maar al doen ze iets totaal anders dan wordt er dus een bouwstop opgelegd.   
I: oké, en hoe gaat dat proces zodra die bouwstop er is? **(4:10)**  
R6a: dan moeten hun met de gegevens komen wat ze wel willen bouwen. Dan gaan wij dat opnieuw toetsen. En als dat getoetst is en het past binnen het bestemmingsplan dan kan dat meteen verwerkt worden of het moet nog langs de welstandscommissie. En als het niet past dan gaan we kijken willen we medewerking verlenen aan deze afwijking.   
I: Ja, en op welke manier zou u dan medewerking kunnen verlenen?  
R6a: door alsnog de vergunning te verlenen?  
I: dat is de enige optie eigenlijk?  
R6a: ja, maar het kan ook zo zijn dat het in strijd is met het bestemmingsplan en dat je echt niet.. geen medewerking wilt verlenen. Ja, dan houdt het op. Dus dan gaan we geen medewerking verlenen.   
I: Nee, en mocht het dan doorgaan dan worden er wel meteen bestuursrechtelijke instrumenten ingezet  
R6a: ja  
R6b: ja, maar ook al wil je het verlenen, dan moet je dus ook dat traject volgen van vergunning en dan krijgen de buren ook de gelegenheid om in te zien  
I: ja, je hebt natuurlijk de zienswijze. En dat hele proces. Ja, want komen er vaak conflictsituaties voor tussen gemeente en burgers of tussen gemeente en bedrijven  
R6a:uhm ja.. wel eens  
R6b: ja ja, en vaak.. ja.. ik weet het eigenlijk niet. Ik zit nu ook niet meer in dat juridisch team, waar dat allemaal binnenkomt. Kijk wij hebben wel de toezichthouders en de vergunningverleners die hebben natuurlijk wel heel veel contact, maar dat is dan meer met de aanvragers en je probeert ze daar zo goed mogelijk in te begeleiden van licht je buren in. Sowieso bij grote plannen zijn ze verplicht om een inspraakavond te doen, ook al staat dat niet in de wet. Zeggen wij wel houd in ieder geval die informatieavond om de buurt in te lichten. Dan vang je al heel veel weerstand op. Als je het open.. opengooit in de buurt zeg maar dus kom niet zomaar met een aanvraag plompverloren want dan heb je eigenlijk al de hele buurt tegen je, in sommige gevallen. En dan helpt al een hele hoop. Daar pakken we al wel heel veel… dat is ook door het College hier als voorwaarde gesteld, al gaan we ergens aan meewerken doe het in ieder geval in samenspraak met de buurt.  
R6a: kijk of er een draagvlak is. Op zo’n avond.  
R6b: ja, dat wil het College dan ook weten, hoe is dat ontvangen en hoe denkt de buurt erover. En vaak klimmen ze ook in de pen naar het College toe. Dus dan weet je eigenlijk al dit heeft wel een kans van slagen, of dit heeft geen kans van slagen. En als het College dan denkt dit is zo belangrijk voor de stad Alkmaar dat het wel komt, of dit.. zoveel appartementen daar is echt vraag naar of bedrijfspand en dat is een goede voor Alkmaar voor de economie dan ja, dan wordt de afweging gemaakt door het College ja of nee.   
I: ja, oké, dus het is eigenlijk wel een verplicht onderdeel dus dat er draagvlak is..  
R6b: ja ja, los van de wettelijke vereisten die je hebt in een vergunningaanvraag, want wat je zegt je hebt bij een afwijking ook je zienswijze, maar eigenlijk voor de aanvraag wordt ingediend willen we al gaan praten met de buurt.   
I: oké, en wat komt daar meestal uit. Zijn dat echt wisselende..  
R6b: ja dat is wisselend **(7:13)**  
R6a: dat verschilt. Het ene plan is de buurt, zijn ze laaiend enthousiast en bij het andere plan gaan de hakken in het zand.  
R6b: het kan ook zo zijn dat ze laaiend enthousiast zijn en dat de zienswijze start en dat ze dan toch gaan reageren  
I: ja, ja  
R6b: kijk, sommige dingen kan je gewoon niet ondervangen. En dan weet je gewoon wij zijn tegen en we blijven tegen. Wat je ook zegt we willen het niet. Maar dan heb je in ieder geval wel je best gedaan.  
I: ja ja en wat voor.. kunt u voorbeelden geven?  
R6b: Nou ik weet niet of het handig is om daar projecten te gaan noemen. Maar ik ken er wel een, waarvan we dachten nu komt die er wel door, maar uiteindelijk is die toch gesneuveld. En die procedure loopt nog?  
I: en wat zijn dan de redenen van mensen? Zijn dat echt persoonlijke redenen of..?  
R6b: Ja maar ook dat ze met elkaar, dus grote groep  
I: elkaar aansteken  
R6b: ja met elkaar en tegen zijn en het blijven. Die iets heel anders willen **(8:13)**R6a: ja het is ook buurtafhankelijk. Het is vooral, zoals in het centrum heb je het ene deel die, daar is zeg maar het parkeren best wel een probleem dus als je daar iets nieuws bouwt dan gaat de hele buurt meteen informeren, aan de andere kant van het centrum daar zijn er genoeg parkeerplaatsen dus daar hoor je bijna niemand. Dus dat ik ook een beetje..  
I: ja het is gewoon echt situatie afhankelijk  
R6a: ja  
R6b: ja ja, en het is net of je een actieveling hebt in de buurt of niet. Want die mensen heb je. Je hebt gewoon buurtvertegenwoordigers die de hele buurt optrommelen met handtekeningen lijsten en dan heb ik in een keer zestig zienswijze, terwijl het allemaal dezelfde zijn met een handtekeningen lijst, maar het zijn er wel zestig. **(9:00)** dus ja..  
I: en delen jullie ze bij de gemeente nog in, in bepaalde categorieën als ze het niet naleven. Ik weet niet of u bekend bent met het Landelijke handhavingsstrategie? (pakt LSH.. volgens mij heb ik er twee meegenomen, ik geef deze wel even, wel op geschreven al…) Ik weet niet of u bekend bent hiermee, met de landelijke handhavingsstrategie? ….. of dat u via een eigen manier..  
R6b: ja we hebben een eigen handhavingsbeleid, die staat nu ook op de site dus die zou je kunnen vinden als je gewoon handhavingsbeleid opzoeken of handhavingsnota, maar daar staan deze elementen in   
I: oké, dus het is wel gebaseerd op deze strategie?  
R6a: ja ja  
R6b: ja  
I: en u past mediation toe bij de gemeente? Wordt er gebruik van gemaakt?  
R6b: niet veel, want vaak als het aan bod komt, dan zitten we al in de bezwaar fase of in de beroepsfase en wij merken bij de gevallen waar het wel heeft gespeeld dan is de burenruzie al zo hoog opgelopen dat het eigenlijk, die zijn eigenlijk allemaal uitgeleid tot niks. Het kost de gemeente heel veel geld, voor zowel de gemeente als voor partijen. En loste helemaal niks op.   
I: de mediation kost veel geld en tijd?  
R6b: ja ja. En wij zijn zelf van mening dat dat beter is om een soort van pre-mediation, dus in het begin. Daarom willen we zoveel mogelijk vooraf al met elkaar bespreken dan is het ook open naar de buurt communiceren. Daarom stimuleren wij dat meer als dat je weer achteraf in een bezwaar- of beroepsfase doet. Want echt niet iedereen gaat door in bezwaar of in beroep.. na in bezwaar dan nog wel maar, dan zitten er wat minder kosten aan verbonden, maar we merken wel bij zo’n handtekeningen lijst, zienswijze is dat rechtstreeks beroep daarna, dat uiteindelijk er maar drie doorgaan. Dus en als je dan nog mediation gaat doen dan ben ik eigenlijk al te ver. En we hebben ook in die gevallen al meerdere avonden gehad om toch eruit te komen met partijen, maar dat lukt dan gewoon niet.   
I: en die avonden worden dan gezien eigenlijk als de pre-mediation?  
R6b: nee, dat is ook vanuit het bestuur wenselijk in dit geval dat het bestuur zich er ook, in ieder geval het wilde aanhoren en te zien of zij de partijen bij elkaar konden krijgen, maar dat lukte gewoon niet. Dus je hebt gevallen maar wij hebben ook gevallen waar dat waren gewoon burenruzies die al jaren.. die gunnen elkaar gewoon helemaal niets. Dus dan kan je een mediator tussen zetten maar beide gevallen die we hebben gehad in bezwaar en in beroep is het allemaal op niets uitgeleid. **(11:45)**  
I: Oké, en weet u daar de inhoud van, van dat gesprek?   
R6b: Nee, dat zou, dat weet de heer X, die is bij een aantal geweest. Bij sommige mag je ook niet vertellen he, waar het over gaat. Je hebt geheimhouding. Maar dan is alleen, de uitkomst weten wij dan, dus of het op niks uit loopt, dat ze niet tot een.. of dat ze zich terugtrekken, een van de partijen.  
R6a: ja, bij mediation teken je altijd vooraf dat je niks naar buiten brengt. Beide partijen.  
R6b: Na.. ik weet wel een geval, die meneer heeft zich dus teruggetrokken, die is uiteindelijk niet op de afspraak op komen dagen , want die zag het nut er niet van in en je hebt je juridische mogelijkheden en daar maakt hij gewoon gebruik van.   
I: ja, sommige mensen zijn daar dan heel… stellig in  
R6b: ja, en die denkt dan ook daar ga ik niet eens aan beginnen. Dus ja je moet er voor open staan, maar de ervaringen die wij hier in Alkmaar hebben, heeft volgens mij nog geen enkele mediation.. het was toen even een hype, maar ik hoor er nu ook bijna niets meer van.  
I: nee, en hoe heeft u dan besloten om in die gevallen in ieder geval wel mediation te proberen?  
R6a: uh soms, het is ook een paar keer door de rechtbank opgelegd. Die stelde het ook voor. Dus in dit geval mediation start dat eerst, om te kijken of jullie tot elkaar kunnen komen en dan zien we jullie terug, of niet, liever niet. Maar daar zijn we dus teruggekomen.   
I: en ook een keer dat vanuit de gemeente beslist is?  
R6b: hmm.. dat betwijfel ik.. dat weet ik niet  
R6a: niet dat ik weet  
R6b: niet dat ik weet ook. Dat zouden we nog kunnen nagaan bij een collega die dan vanuit bezwaar het eventueel zou kunnen weten  
I: dus eigenlijk de meeste gevallen gaan of gewoon via de..  
R6b: ja meestal is er dan al in beroep   
I: ja precies via die procedure en anders is het bij pre-mediation al opgelost  
R6b: ja, wij hebben zelf de naam pre-mediation, dat is meer dat wij aan de voorkant zelf veel voorlichting geven en bemiddelen tussen partijen.  
R6a: en voordat de vergunning verleend wordt.  
R6b: ja, voor vergunningverlening. Dat is nog niet echt pre-mediation. Maar gewoon ja een soort, bemiddeling vooraf.   
R6a: dat je ook kijkt ‘waar zitten de knelpunten, waar kan je die wegnemen’ en vaak lukt dat..  
R6b: hoe kan je tot elkaar komen.   
R6a: om een heleboel knelpunten weg te nemen en er blijven er altijd een paar over, en dat gaat door.. ja bezwaar en beroep  
R6b: we hoeven ook niet alles te vergunnen wat er aangevraagd wordt. Als we zelf het idee hebben van nou dit gaat ‘m niet worden in die buurt of iets dergelijks, ja dan is de enige mogelijkheid voor degene die wat wilt om in ieder geval met de buurt eruit te komen. Dan proberen we het wel duidelijk te maken.   
I: Eigenlijk wel goed dat voor de vergunning verleend wordt al gesproken wordt om te kijken wat wil men nou. Want dat scheelt denk ook heel veel. En hoe gaat dat in zijn werk precies? Dus iemand doet een aanvraag en dan?  
R6a: als iemand een aanvraag indient dan zijn dat toch wel vaak comités of bewoners die, buurtbewoners die reageren, die bellen goh, wat is dit voor een aanvraag. Kan misschien vragen, vaak om in te zien. Nou dan vragen ze contactgegevens van de aanvrager en zo wordt de link al gelegd. En vaak zitten wij daar tussen dat wij ze ook uitnodigen hier op kantoor **(15:00)** en dan kan je praten van waar zitten de knelpunten, kunnen die weggenomen worden, dat is een beetje hoe het werkt.   
I: ja, en wat voor knelpunten..  
R6b: en desnoods bij elkaar inderdaad of op locatie dat we afspreken.   
R6a: knelpunten kunnen zijn, ik noem maar wat, dat er komt een nieuwbouw, er komt een uitrit en die komt precies bij een blok woningen voor. Is dat de enige oplossing? Kan die niet verplaatst worden? Dat zijn dus zaken en als de ontwikkelaar zegt ‘na die kan inderdaad wel die kant op’, nou dan gaan wij in overleg met verkeer, de stadswerk kei van kan die verlegd worden, dan hebben we dat knelpunt weggenomen. Vaak heb je bommen die gekapt worden, moet alles gekapt worden? Het kan inderdaad best zijn dat ze allemaal gekapt moeten worden. Dan kan je als gemeente niks. Je kan wel wat, de vergunning tegenhouden, maar dat wil je ook niet altijd. Aan die eis kom je dan niet tegemoet. Aan degene die bezwaar in willen dienen. Dus dat is een beetje hoe je belangen afweegt en probeert zoveel mogelijk in het voortraject dingen weg te nemen. **(16:02)** Dus zoeken naar oplossingen.  
R6b: Dus het hoeft niet allemaal formeel, er moet een aanvraag ingediend worden en we volgen het geijkte pad, maar ook proberen te bemiddelen  
I: ja, dat is gewoon het beleid wat u hier binnen de gemeente heeft, dat wordt echt gevolgd?  
R6b: ja, ja, en denken in oplossingen en helemaal niet van we doen het, maar meer kijken hoe komen we nou wel tot een goed, meest aanvaardbare plan voor iedereen.  
I: om het voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken. En kunt u een aantal voorbeelden geven van conflictsituaties die dus bij de mediation terecht zijn gekomen, echt bij mediation. Wat voor casussen waren dat die speelden?  
R6b: ik zit te denken hoor, ik ben niet zelf.. ben jij bij een mediation geweest of niet?  
R6a: het zorghotel..   
R6b: maar had die nou geholpen.. nee he?  
R6a: ik woon tegenover, naja dat was een bejaardenhuis, daar hebben ze een zorghotel gebouwd. Dat was geen zorghotel dat was gewoon een hotel. En daar hebben wij met onze buren verzocht om een handhavingstraject. En dat is ook naar de rechtbank gegaan, ook mediation. Dat is ook afgeblazen. En nu is het gewoon weer een, het werd weer uitgevoerd. Tenminste het was weer een zorghotel en nu zitten er dementerende bejaarden. Dus die mediation heeft niet gewerkt.   
I: en waardoor heeft de mediation niet gewerkt?  
R6a: omdat ze gewoon hun gang bleven gaan.   
R6b: dus ze zeiden ja en deden nee  
R6a: er kwamen nog steeds Chinese toeristen, Japanners  
I: maar daar zitten dan ook wel weer sancties op toch? Ik bedoel bij mediation worden afspraken gemaakt, vastgelegd en als men zich daar niet aan houdt  
R6b: dat is heel lastig, dan moet je inderdaad met lijsten en dan moeten ze aantonen wie daar heeft gelogeerd en dat hebben ze allemaal keurig maandenlang gedaan. Alleen ja, uiteindelijk hebben ze zelf ook gedacht dit doen we niet meer, te veel werk. Te veel.. dus door de handhaving is dat uiteindelijk opgelost niet door de mediation.  
I: en die mediation gevallen, die twee waar bezwaar en beroep waren gekomen, wordt een mediator bij de gemeente geregeld, is dat een intern of extern iemand?  
R6b: volgens mij betaalt de gemeente een deel, maar volgens mij betalen de partijen ook een deel.   
R6a: nee is gemeente   
R6b: gemeente alleen?   
R6a: die zoekt ook de mediator uit.  
I: dus gewoon iemand buiten de gemeente wel die dat doet of zijn het ook binnen de gemeente?  
R6b: nou ik weet wel dat er een pool is van ambtenaren die dan mediator zijn, die de opleiding hebben gedaan. Maar dan wordt nooit uit eigen gemeente, dan wordt er een mediator vanuit een andere gemeente geraadpleegd. Die melden zich bij een pool geloof ik, volgens mij.. ik weet niet of daar ook particulieren in die pool zitten. Durf ik eigenlijk niet te zeggen. Maar volgens mij moet dat wel te achterhalen zijn.  
I: nee, ik heb inderdaad ook bij andere gemeente wel gehoord over een pool van mediators  
R6b: maar ik weet eigenlijk niet of we ook particuliere bureaus hebben zitten of dat het echt alleen puur voor de ambtenaren.. omdat het toch overheidsgericht is. Dat weet ik eigenlijk niet  
I: nee precies. En in het voortraject, die pre-mediation, in hoeverre is er onderhandelingsruimte voor de gemeente? Ik bedoel u bent natuurlijk wel gebonden aan wet- en regelgeving. Hoe gaat u daarmee om?  
R6b: als er nog geen aanvraag ligt dan is die nog heel ruim. Dan kan je nog alle kanten op. Maar zodra er een aanvraag ligt, ja dan is het de vraag of ze bereidt zijn het aan te passen, ja of nee. En welke belangen een rol spelen. Wat is belangrijker? En wat, ja als het in het bestemmingsplan past dan hebben wij weinig gronden om te weigeren. Dus dan hebben we weinig houvast. Zodra het afwijkt kan je.. kan je ook eisen stellen als overheid, voorwaarden stellen.   
I: en de gemeente is niet verplicht om te kijken of het bestemmingsplan gewijzigd kan worden?   
R6b: jawel, maar dan moet je het wel motiveren en dan moet je een belangenafweging doen. En als het een belangenafweging is dat de buren enorm benadeeld worden dan zullen we het niet doen. Maar als wij van mening zijn van joh dit is niet in strijd met wet- en regelgeving en we kunnen dit motiveren dan doen we dat wel. Maar daar spelen.. we vragen bij iedereen advies op, bij Ruimtelijke Vormgeving, wat stedenbouwkundig zeg maar, je hebt de Welstand, verkeer, meerdere aspecten bodem, geluid, dat moet allemaal onderzocht worden.   
R6a: al die adviezen win je in.  
R6b: daarna moet je een oordeel vellen. **(21:10)**  
R6a: het kan zijn dat dan het plan aangepast moeten worden, dus ook door advies hier intern, dat er dan een plan gewijzigd moet worden. Dat inderdaad mensen van buitenaf zeggen ‘daar en daar zijn wij het niet mee eens’, koppel je ook weer terug en vaak wil een ontwikkelaar iemand ook zo snel mogelijk beginnen. Vaak doen ze wel concessies van oké, we passen het aan op die en die vlakken en willen zo snel mogelijk door. Dus dat is het voortraject.  
I: en legalisatie komt dat veel voor?  
R6b: na handhaving, jawel hoor of ze passen dan aan dat het wel gelegaliseerd kan worden. Dat gebeurt ook.   
I: dat is ook wel een stap van het traject?  
R6ab: ja ja  
R6b: als het politiek gevoelig is zeg maar een handhavingszaak. Zoals nu zijn wel heel erg druk met illegale bewoning, kamerverhuur, woningsplitsing. Maar het moet niet zo zijn dat er in ene dertig mensen op straat staan als wij zeggen het past niet het kan niet. Dus dat moet ook allemaal voorgelegd worden aan het Bestuur. En dan gaan we ook in overleg met alle partijen, ook met de mensen die klagen, ook met de pandeigenaren om te kijken naar een goede oplossing, voordat we het hele formele traject opstarten. We kunnen ook meteen een brief uit doen ‘het kan niet’.   
I: ja, want waar begint het formele traject, bij de brief?  
R6b: ja. Je hebt een vooraankondiging of een constatering illegaal gebruik of illegale bouw en daarna volgt de vooraanschrijving, zienswijze termijn en dan definitieve aanschrijving of een brief u heeft voldaan aan’.  
I: oké, dus er zijn meerdere brieven die uiteindelijk gestuurd worden. En kunnen mensen dan contact opnemen en kan er dan nog een soort van mediation plaatsvinden?  
R6b: ja, maar dat gebeurt allemaal nog voordat er definitief besluit wordt genomen, dus voor de definitieve aanschrijving, want zodra die uit is kom je daarna in de bezwaarfase. Maar het kan ook zo zijn dat er als er heel veel bezwaren zijn komt het weer bij het College terecht en dat het College denkt ‘ho dit loopt helemaal de spuigaten uit, we gaan de andere kant op’, dat kan ook.   
I: ja precies, dat is ook weer casus afhankelijk.  
R6b: ja, maar we proberen dus zo veel mogelijk te onderdrukken daarin.  
I: en wordt dat dan allemaal gedaan via gesprekken hier op het gemeentehuis of ook wel eens huisbezoeken? Telefoongesprekken?  
R6a: beide  
R6b: alles  
I: heeft iets de voorkeur of maakt het niet veel uit?  
R6b: Nee.. nou sommige gevallen vinden ze het prettiger als je het op locatie doet. In sommige gevallen vinden wij het prettig als het hier gebeurt.  
I: kunt u aangeven wanneer dan prettiger is om het daar te doen of hier te doen? **(24:00)**R6b: ja, het ligt ook aan de stemming denk ik. Sommige mensen zijn wat agressiever, die nodig je hier uit. Mensen waar je het gevoel bij hebt oké, die zijn wel ja, hoe zeg je dat, die staan wel open voor bepaalde zaken dan ga je daarheen. Ja dat is een beetje een afweging  
I: en de mediation.. heeft dat echt plaatsgevonden tussen gemeente en bedrijven, gemeente en burgers of echt burgers onderling die uiteindelijk het conflict hadden?  
R6b: Meestal burgers met de gemeente of burgers met elkaar waar de gemeente de vergunning had geweigerd of verleend.   
I: Echt burenruzies.. en waar gingen die ruzies zoal over? Wat wat ik heb gemerkt, ik heb vorig jaar stage gelopen bij een woningstichting, sociaal beheer dus alle overlast zaken kwamen mijn kant op, dus ik merkte ook dat wel dan zaten ze te klagen over een schutting die net 5cm te hoog was, maar eigenlijk zat er veel meer achter  
R6b: ja dat is het vaak. Ik zeg wel burgers, maar dat van jullie was wel een bedrijf  
R6a: ja, een bedrijf maar heel veel burgers  
R6b: maar dan speelt het al 20 jaar. En die andere zaak was gewoon een meneer die in een wijk kwam wonen. Ik weet niet of ik dit mag zeggen, het ligt nogal gevoelig. Die meneer die is gewoon niet helemaal oke zeg maar. En die vond gewoon dat alle dakterrassen weg moesten in zijn wijk en alle schuttingen verlaagd. En die ging overal handhavingsverzoeken voor indienen. Iedere maand. Dus die buurtbewoners dachten echt ‘wat gebeurt hier’. Volksbuurtje hier in de buurt hadden echt zoiets van wat gebeurt hier. Uiteindelijk hebben we in het bestemmingsplan zo geregeld dat dakterrassen kunnen en dat had hij gemist. **(26:00)**En dat heeft hij niet goed gezien, dus hoe kan het. Echt jarenlange procedures met meneer gehad en uiteindelijk hebben we het deels gewonnen, deels verloren. In die zin dat eentje toch wel een vergunning nodig zou moeten hebben, maar die gaan we gewoon verlenen. Maar dan weten we al, dan gaat hij weer in bezwaar en beroep, gaat hij alles weer tegen indienen. Dus, maar die wil gewoon zijn juridische mogelijkheden benutten. De rechter zei de laatste keer ook ‘waar bent u mee bezig, want u jaagt de hele buurt tegen u in het harnas’. De hele buurt zat er ook achter. Wat is uw belang dat daar een dakterras op 10 meter, ja hebt het zichtcriterium, je kan het op zicht hebben. Maar het Burgerlijk Wetboek is 2 meter. Dus wat is uw belang? Dit is mijn recht en ik mag dit doen. Dat die man nog niet door de buurt is aangevallen, dat is nog steeds een raadsel voor me. Maar die stond hier gewoon niet open voor, je moet er ook voor open staan.  
I: maar u als gemeente gaat er dus wel nog steeds op dezelfde wijze mee om? Ik kan me voorstellen als iemand elke keer weer terugkomt met verzoeken dat je dan toch wel even gaat kijken of iets anders mogelijk is voor die man..  
R6b: ja, ja, nou ja, hij bleef maar doorgaan en klachten tegen ambtenaren indienen en ombudsman erbij en iedereen, de hele wereld. Het was een verschrikking. En we hebben toen uiteindelijk nog gedacht we gaan een brief sturen, we nemen geen verzoeken meer in behandeling, maar het feit blijft, het is inderdaad zijn recht, je kan zijn recht niet ontnemen. Dat is het vervelende.  
R6a: dat is alleen als ze persoonlijk worden naar ambtenaren toe, dat ze die uitschelden of onbekwaam achten. Dan is het wel dat het College een brief uit doet ‘stop hier nu mee’. Dat is wel een keer gebeurd bij de Geest. Zat een mevrouw en die vroeg steeds, en die kreeg haar gelijk, ze had altijd gelijk, iedere keer bleef ze maar doorgaan. Op een gegeven moment werd ze zo grof, toen heeft de gemeente zich daar.. toen heeft de gemeente een brief geschreven ‘oké, iedere volgende brief beantwoorden wij niet meer’.   
I: en dat probleem is dan ook de wereld uit of..?  
R6a: dat heeft een 1,5 jaar stilgelegen. En toevallig twee weken geleden kreeg ik weer een melding.   
R6b; ja want die mensen heb je. We hebben het ook bij een meneer gehad die overal op reageerde. Iedereen kon toen een verzoek om handhaving indienen. En die hebben we toen ook een brief gestuurd ‘we nemen geen verzoeken meer in behandeling’. Want iedere week, dat deed deze meneer ook, nou ik denk iedere 2/3 weken kwam er een verzoek binnen. Nu voor dat pand, nu voor die, nu voor die, nu voor die. Verschrikkelijk. Dus ja, je kan wel denken waar maak je je druk om, maar zei maken zich er wel druk om.   
I: blijkbaar wel ja, anders zou je er niet zoveel moeite voor doen **(29:00)**----------------------------------------------------------  
I: dan wil ik even kijken naar de successen en de knelpunten waar u tegenaan loopt bij het gebruik van mediation of dus al bij het voortraject, de pre-mediation.   
R6b: waar wij tegenaan lopen is dat mediation in een bezwaar of beroepsfase is eigenlijk al een stap te ver voor ons. Dan is het al zo ver heen. Vandaar dat wij eigenlijk voorstander zijn om het dan eerder te doen. Maar dan gewoon niet op zo’n formele manier. Daar schrikken mensen ook van. Want daar moet je voor openstaan en ik heb het idee dat als je gewoon als ambtenaar met ze in gesprek gaat met de buurt en op een normale manier met ze, naja normaal niet zo formeel, meer op een informele manier dat brengt, dat je dan meer kan gebruiken als dat je het formeel aanpakt.  
I: geven mensen dat ook aan dat ze dat prettig vinden?  
R6a: ja  
R6b: ja, dat krijgen we vaak terug. En het bestuur ook is daar ook heel blij mee.   
I: dus dat is eigenlijk een goed punt dus, dat het informele traject goed loopt en daar wordt eigenlijk ook het meest al dan opgelost  
R6a+b: ja  
I: kunt u een percentage geven wat opgelost wordt?  
R6b: nou ja, wat zal het zijn?  
R6a: je houdt altijd een percentage dat niet opgelost wordt. Ik denk 70%.  
R6b: dat we toch wel proberen te ondervangen.  
I: Ja, en dat gaan dan om de mensen die een aanvraag hebben gedaan en waar naar gekeken wordt ‘wat is mogelijk’?  
R6b: ja  
I: en bij de handhavingsverzoeken?  
R6b: dat is wel over het algemeen denk ik. Want een handhaving kan ook gevolgd worden door een aanvraag dus dan moet je ook in gesprek gaan met eventueel buren en partijen om te komen tot een goede oplossing.   
I: en wordt er eigenlijk ook veel gebouwd zonder vergunningen?  
R6b: ja, de illegale woningsplitsing sowieso. Dus gebruik, strijdig gebruik…  
R6a: ja, er wordt best wel veel gebouwd zonder vergunningen. Maar tegenwoordig is het gewoon heel moeilijk om te controleren, dan mag je wel twintig mensen hebben die er dagelijks mee bezig zijn. Want heleboel is vergunningsvrij, een heleboel zie je niet omdat het binnen gebeurd, dat is gewoon heel moeilijk. En wij hebben hier 6 toezichthouders, 7, ja dan moeten ze alleen maar naar buiten, dan kunnen ze hun andere werk niet meer doen. Dus dat is gewoon onmogelijk.   
I: nee, en u gaat ook niet op zoek…  
R6b: nee, alleen als je iets ziet en je bent buiten en er gebeurt iets waarvan je denkt ‘he, klopt niet’, dan ga je er achteraan.   
I: en dan meteen erop af? Gewoon aanbellen en verhaal halen of..  
R6a: ja, dat is wel ons.. ja wij, je gaat er eerst heen, je meldt je en je vertelt het. En dan vertel je dat het niet kan. Dat ze een vergunning moeten aanvragen, dat er een formele brief komt. Dus niet eerst een brief en dan maar afwachten, gewoon eerst erheen. **(32:50)** Soms was het wel eens andersom, dat ze gingen kijken en dan niet aanbelden en veilig op kantoor een brief schreven. Maar dat is niet zoals het moet. Je meldt je gewoon, je probeert eerst gewoon contact te zoeken en daarna formeel.   
I: is denk ook weer prettiger voor de mensen als je gewoon eerst even.. in plaats van meteen een brief op je deurmat. Wordt vaak als dreigend gezien.  
R6a: ja, dat. Maar het is natuurlijk wel een moeilijk vak als toezichthouder. Want je komt er ergens en je gaat mensen zeggen dat iets niet mag. Dus ik snap het ook wel. Dat het heel moeilijk is.   
I: ja, om dan inderdaad aan te bellen en het dan te zeggen  
R6a: ja dan is het makkelijker om.. ik heb het geconstateerd en ik schrijf een brief, want dan hoef je die confrontatie niet aan te gaan.   
I: maar het gebeurt dus wel inderdaad? of is het nog persoonsafhankelijk?  
R6a: nee nee nee, bij ons is het gewoon iedereen, je meldt je daar en als je het moeilijk vindt neem je maar iemand mee.  
R6b: daar wordt je wel op gescreend als je hier komt werken. Dat je dat wel kan.   
I: vaardigheden gewoon die je moet hebben dan.  
R6a: toevallig hebben we een cursus binnen nu en twee maanden, agressietraining, zit ook een stukje mediation bij. Dus dat je ook die vaardigheden beheerst.   
I: altijd handig  
R6b: ja gewoon een opfriscursus. Dat moet je gewoon bijhouden.   
I: en u gaf aan het begin aan dat mediation tijd en geld kost. Zijn dat dan met name knelpunten voor de gemeente voor het gebruik  
R6b: nee, al lost het het op dan is het het waard. Maar het lost het niet op. Dus dan is het zonde van het geld.  
I: want wat zijn dan verder nog knelpunten voor het gebruik van mediation?  
R6b: naja, ik denk dat het te laat altijd aan bod komt en dat het te formeel is. Dat je meer bereikt met een informeel traject. En de gevallen wat echt uit de hand al is gelopen, al voor die aanvraag daar bereik je het toch niet mee. Daar bereik je het in de bemiddeling en in de mediation ook niet mee. Dat is dan gewoon al te ver. Dat zie je ook bij de rijdende rechter he, soms kom je er gewoon niet uit.   
I: staat u er wel voor open om het meer in te gaan zetten..  
R6b: nee mediation en bemiddeling.. en dat merk ik ook bij bezwaar bij ons dat is ook altijd een informele setting. Dus vanuit hier dat is een externe commissie hier in Alkmaar en die proberen ook heel veel te bemiddelen en ergens tussen te komen, die roepen ons er ook bij ‘kan het anders op die manier, of op die manier. Als we het nu zo doen.’ Dus we zijn er al wel heel erg mee bezig. Alles om te voorkomen dat die beroepsgang wordt opgestart. Als het eenmaal al beroep is en de rechtbank zegt… maar die zegt dat nu eigenlijk ook helemaal niet meer.   
R6a: nee, dat was toen een beetje een hype.   
R6b: maar nu horen we het ook nooit meer van ‘ga mediation doen’.   
R6a: daar staan mensen toch wel haaks tegenover elkaar.  
-------------------------------------------------------------------------------------- (onderbreking)  
I: kunt u voorbeelden noemen van buurtbemiddeling, dus de informele setting? Waar het goed is gegaan? …. Of niet goed?  
R6a: Goed is het voorbeeld dat ik al aangaf, dat privé ding. Voor de rest weet ik het eigenlijk niet zo.   
R6b: naja, die in het voortraject goed gaan is nu bijvoorbeeld van een woningsplitsing. Die zit er al jaren illegaal en die hadden vier kamers. En we hebben nu nieuw beleid sinds 1 januari. En volgens dat beleid zouden er maar twee mogen zitten. Het is een beetje ingewikkeld uitleggen allemaal. En daar speelde de wijkvereniging een grote rol met wat zij vinden. Die hebben gewoon gezegd er mag helemaal niks meer gesplit worden nu. Dat had het bestuur ook zo gezegd. Maar toen zijn we in overleg met de wijkvereniging gegaan, ‘joh, als deze nu voldoet aan twee kamers, want we hadden ‘m eigenlijk om te vergunnen een aantal jaar terug, hebben we nagelaten, wat vinden jullie daarvan?’ En daar waren ze het mee eens. Dus dan doe je het allemaal in het voortraject, voordat de vergunning wordt aangevraagd. En toen pas hebben we gezegd kom maar met een aanvraag en die is nu net vergund. Dus zij blij en wij van de gemeente ook blij. Want het zijn wel twee kamers minder en degene die er nog in zaten, kunnen er blijven wonen. Dus dan is iedereen blij.   
I: en zijn er nog vaste medewerkers hier die die taak op zich nemen? Die dus bepaalde vaardigheden misschien hebben om te zorgen dat dat goed opgelost wordt? **(38:00)**  
R6b: nou, we doen dat eigenlijk allemaal. Want dat is allemaal afhankelijk, de ene.. je kan ook bouwtechnisch dingen hebben die opgelost moeten worden. Dus ik denk dat wij allemaal wel zo zijn opgevoed.  
R6a: allemaal ja. Woningbouwloket. Daar zitten ook mensen bij in het voortraject, waar heel veel opgelost wordt. Dus die mensen die betrekken ook alle partijen erbij, ook de buurt.  
R6b: dat merken wij met verschil met andere gemeenten. Wij zijn heel erg van.. dit College is heel erg van niet met visies van waar willen we heen met de toekomst maar meer wat is de vraag nu en willen wij dat. En onderzoek dan, breng alles in kaart en neem dan een besluit  
R6a: kijk naar de mogelijkheden, kijk niet naar de onmogelijkheden. Wel in het reëel, dus niet dat iedereen blij is maar heel vaak wordt er gekeken, tenminste ervaring bij de andere gemeentes, wordt niet gekeken naar de mogelijkheden.  
R6b: daar wordt alleen maar gezegd ‘nee is nee is nee’.   
I: die zoeken echt de wet- en regelgeving op en that’s it.  
R6a: het Bestuur van ons is eigenlijk willen ze zo weinig mogelijk regels. Er zijn regels die van hogere hand zijn opgelegd oké…  
R6b: maar kunnen we die in de praktijk ook op een praktische manier oplossen. Wij zitten ook met buitengebied aan de provincie vast. Ik merk hier omheen de kleine gemeenten die durven niet eens de discussie aan. En wij gaan de discussie met ze aan en dan kom je toch nog best een heel eind. Sommige dingen kunnen ineens. Dat je denkt ‘he, dat is ook apart’. Maar je merkt dus wel een verschil hoe een ambtenaar zich kan opstellen. En nou vind ik dit een plezierige manier van werken, het moet je wel liggen. Want ook al ben jij puur een jurist, dan ben je juist van de regels, die geven je houvast. En dan kan dat lastig zijn, is mij opgevallen. En wij kunnen ook zaken hebben dat wij een handhavingstraject doen en dat wij echt zeker weten nou dit moet gewoon, dit kan niet. En dan leg je het voor en dan kan alsnog besloten worden ‘we willen het’. En daar moet je wel tegen kunnen. Maar dan moet ik zeggen dat dat steeds minder vaak gebeurt. We hebben nu vaak gewoon door die bemiddeling en.. heb je gewoon een goed beeld en kan je het College goed inlichten over wat er speelt en vertrouwen ze ook op ons oordeel zeg maar. Dus dat gaat eigenlijk heel goed.   
I: want hoe gaat die bemiddeling dan in zijn werk?**(40:50)** Hoe als medewerker wordt daarmee omgegaan?  
R6b: je moet een advies maken. Dus als jij iets constateert, we bespreken het ook allemaal met elkaar, met teamoverleg als er wat speelt waarvan je weet dit kan politiek gevoelig liggen, want er zijn zoveel mensen bij betrokken of want er dreigt gevaar, brandveilig voldoet het niet of constructief voldoet het niet en komt tot een goed advies. Het College komt dan bij elkaar en die buigt zich erover. Je mag het nog mondeling toelichten ook. Je hebt het vooroverleg, de college vergadering, dat heet het stafoverleg hier, dat is altijd om maandag en dinsdag, dat is dan college en dan kan je het in het stafoverleg mondeling toelichten wat er speelt. En dan kunnen zij zich goed een beeld vormen en dan kunnen ze op dinsdag gewoon een besluit nemen. Vaak als ze al van mening zijn dat staat er te kort in of dat is nog niet duidelijk, we snappen het niet. Dan kan het ook een week verschoven worden dat het allemaal verduidelijkt moet worden, maar vaak.. we krijgen wel voldoende mogelijkheden om het advies sowieso te geven en mondeling toe te lichten.  
I: en zijn bepaalde vaardigheden als medewerker daarin nog belangrijk?  
R6b: nou ja, dat moet je wel kunnen. En je moet die politieke sensitiviteit kunnen aanvoelen bij die zaken die spelen. Maar dat hebben we nu ook wel grotendeels geleerd. Kijk, het is ook zo zodra hier iets gebeurt, het staat meteen in de krant. En mensen zijn ook mondig genoeg. Die sturen ook inzonden berichten op facebook of twitter. Alles wordt gebruikt tegenwoordig. Dus je weet nu al heel gauw er speelt dit, er speelt dat. Even meteen een mailtje naar de wethouder. Dan weet ze in ieder geval dat we er mee bezig zijn, dat het bekend is. Desnoods moeten we wel op gesprek komen en dan kunnen we het allemaal uitleggen wat er speelt. En dat werkt goed.  
I: ja, want wordt ook op alles gehandhaafd of hebben sommige zaken meer prioriteit dan anderen?  
R6a: we hebben wel dat we sommige dingen vooruitschuiven. Dat we zoiets hebben dat pakken we projectmatig later op. Dan krijgen mensen netjes een brief daar komen we later op terug. Alleen als je dan met illegale bewoning zit, kijken we wel naar brandveiligheid. Dus het moet wel brandveilig zijn, dat dat wel in orde is. Dan wordt het gedoogd dat ze daar nog tijdelijk zitten. Maar we komen er op terug. Het kan ook zijn dat het dan niet door kan gaan, dus dat ze die investering om het brandveilig te maken dan voor niks hebben gedaan.   
R6b: maar we hebben nu een uitvoeringsprogramma die we hopelijk volgende week en anders in het College komt. En daar is de prioritering weer in opgenomen. Dus we hebben wel een prioritering wat we moeten oppakken en wat niet.   
I: ja, het is ook eigenlijk bijna onmogelijk om alles denk ik te handhaven. Je moet daarin wel keuzes maken. En welke hebben een hoge prioriteit?  
R6b: de brandveilige situaties  
R6a: brandveiligheid, constructief, daar begint het mee. Als iets illegaal gebouwd is en klaar, daar kan je later op terug komen. Dan staan we wel meteen.  
R6b: en de integrale handhaving, met politie, justitie. Daar krijgen we ook signalen, we hebben vermoeden dat dat pand daar dingen spelen. Dan pakken we het ook zo snel mogelijk op.  
I: en wordt daarin ook strenger gehandhaafd? Dat daar eerder meteen bestuursrechtelijke instrumenten worden ingezet?  
R6b: alle instrumenten worden dan ingezet. Dus zowel bestuursrechtelijke als strafrechtelijk als daar wat speelt.   
I: en is er dan ook de mogelijkheid voor pre-mediation?  
R6b: nee daar niet  
R6a: vergelijkbaar met hennep ofzo, meteen bestuursrechtelijk of strafrechtelijk, dan wordt het gewoon meteen aangepakt.   
R6b: bij die panden is prostitutie of mensenhandel, belastingontduiking. Dan gaat iedereen ook mee. De belastingdienst, als arbeids..  
R6a: UWV gaat weleens mee, halt en werk, burgerzaken, die gaan ook mee. Dat is gewoon integrale handhaving. Dan is er geen mediation meer.   
I: en ziet u nog verbeteringen in het beleid hier?  
R6b: we hebben hem net nieuw en dat is al heel erg op de voorbemiddeling.. die kan je op de site vinden of via de e-mail. En daar is dat uitvoeringsprogramma weer op uitgeschreven zeg maar  
I: want het beleid is dan het handhavingsbeleid. En zit daar dan ook een onderdeel mediation in?  
R6b: ja dat is daarin verwerkt. Meer over de manier van handhaving.   
-------------------------  
I: weet u nog verder dingen die verbeterd zouden kunnen worden of in de toekomst anders..?  
R6b: we willen zoveel mogelijk die bemiddeling in ieder geval. Daar bereiken we het meeste mee.   
R6a: enig puntje is dat je meer personeel krijgt. Dan kan je meer doen. Vaak loop je gewoon achter. En handhaving is best wel intensief. Daar gaat ook wel veel tijd in zitten. Dus andere werkzaamheden blijven weer liggen. En dat is dan vaak met handhaving je reguliere werk gaat voor. En handhaving staat vaak in het piep systeem en dan ga je er heen. Dat vind ik persoonlijk het grootste knelpunt. Als je nog 5/6 mensen op de afdeling hebt, kan je het anders aanpakken.  
R6b: en dat integraal.   
R6a: ja, wat je vaak ziet is wij gaan erheen, en de week ervoor is iemand van burgerzaken geweest en twee weken daarvoor is weer een andere tak van de gemeente geweest. Ja, dan kom je niet professioneel over. Dus als je weet dat adres, meer partijen willen daarheen, ga dan met z’n allen op een afgesproken tijdstip. Dat is voor die mensen misschien wel een grote inval, maar dan hebben ze alles in ieder geval in een keer gehad. En twee weken later komt er weer iemand, en vier weken later weer. Dus daar zijn we nu mee bezig, gewoon het verbeteren van integrale handhaving.   
I: eigenlijk zou je een online programma moeten hebben dat je gewoon de casus daarin verwerkt en dat alle partijen daarin kunnen.  
R6a: ja daar zijn we nu mee bezig. Intensief, kost ook heel veel tijd.  
R6b: ja en informatie delen kan ook niet bij alle partijen makkelijk zeg maar. Dus dan loop je daar weer tegenaan. Dat blijft lastig.  
R6a: ja de politie die betrekken we er ook bij.  
R6b: die mogen niet zoveel delen.  
I: voor mij is het eigenlijk wel duidelijk hoe het er hier allemaal aan toe gaat. Leuk om u geïnterviewd te hebben. **(49:10)**

**Interview 7   
Omgevingsdienst De Vallei  
09-05-2017**

**Respondent 7:  
Functie:** juridisch adviseur afdeling handhaving

I: dan wil ik allereerst graag op het algemene proces ingaan. Hoe gaat het proces hier van aanvraag van een vergunning tot en met de handhaving? Het wordt hier voor meerdere gemeente uitgevoerd natuurlijk, is dat nog verschillend ook?  
R7: Nou, de aanvraag vergunningprocedure worden door de Omgevingsdienst verzorgd. En de handhaving ook. Dus strikt genomen komt het erop neer als er een vergunning wordt verleend, dan wordt gekeken, van nou wordt het uitgevoerd conform vergunning, zo ja dan wordt het dossier gearchiveerd en als er nog bijzonderheden zijn wordt dat in het dossier opgenomen. En als er echt duidelijke afwijkingen zijn dan ja, dan krijgen we van de inspecteur te horen, een inspectieformulier, dit is aan de hand en dan moet er gekeken worden hoe gaan we het oplossen. En de eerste stap daarbij, bij handhaving, is niet om meteen te zeggen van we gaan met de blanke cliffhanger erin, maar om te kijken of een overtreding gelegaliseerd kan worden. Dat maken we aan een vergunninghouder of eigenaar van een perceel bekend, wel via een voornemen dwangsom. Dus men krijgt dan wel zeg maar een brief waarin een dwangsom wordt aangekondigd. Dus dan worden ze op de hoogte gebracht van het voornemen dwangsom dat als geen oplossing komt, dat er uiteindelijk wel besloten kan worden om daadwerkelijk dwangsom besluit op te leggen met het oog op een beëindiging van de overtreding binnen een bepaalde termijn. Maar de vooraankondiging dat is zeg maar de eerste stap en daarbij wordt dan gelijk gegeven, gelijk de gelegenheid gegeven van nou als het zo is, dan we moeten het altijd heel zorgvuldig formuleren, want als we zeggen het is legaliseerbaar en dan kunnen mensen daar rechten aan ontlenen. We doen dan terecht ook voorzichtig van met een slag om de arm legaliseerbaar lijkt op voorhand niet uitgesloten, maar daar moet u wel een aanvraag voor indienen. En als het dan zo is, dat dan binnen een week of vier een aanvraag wordt ingediend en er komt zicht op legalisatie, dan treden we met handhaving terug. Dan houden we de procedure, die schorten we op of houden we aan, net zoals je het noemen wilt. En als blijkt dan dat de vergunning wordt verleend voor die overtreding dan hoeft er geen dwangsom besluit op te volgen en is het klaar. Als het zeg maar niet legaliseerbaar blijkt of in het geheel niet, of gedeeltelijk niet, ja dan worden mensen dus toch wel aangeschreven met een dwangsom om het deel wat niet te legaliseren is, om dat te verwijderen. Dat is wel de opzet. En ja, en kijk, dan ga je op een gegeven moment kijken waar zit de mediation dan. We proberen er wel voor te zorgen dat de mensen zeg maar het gevoel krijgen dat ze serieus worden genomen, want de juridische brieven zijn vaak best hard en dat moet ook in verband met de mensen die bijvoorbeeld de hakken in het zand zetten, waar het procederen wordt, daar moet je gewoon zorgen dat de brieven op orde zijn. Dat de brieven goed kloppen, juridisch enz. Dus er zijn natuurlijk wat toch wel wat zakelijk. Maar als er daarnaast zeg maar ook met de mensen contact houden, bellen en uitleggen waarom, dan begrijpen ze ook wel hoe het zit, ook al ja, zijn ze het er niet mee eens. Mensen kunnen natuurlijk bezwaar maken tegen de dwangsom oplegging. Maar er spelen eigenlijk twee dingen, we willen eigenlijk het liefst dat de mensen begrip hebben voor de handhaving, daar streven we naar. Dat brieven niet maar zo koud op de mat vallen. En maar wel in het oog houden wat juridisch mogelijk is zeg maar. En binnen die grenzen blijven. Dus we kunnen niet zeggen ‘we vinden het zo vervelend voor u, we maken er een uitzondering van’, want dan heb je een precedent en dan is het hek van de dam. Dan weten de mensen het allemaal. De mensen weten dat, die houden dat niet voor mogelijk. Mensen weten dat precies. **(4:30)** Waar we ook mee te maken hebben en dan kan mediation echt wel handig zijn, is bij een verzoek om handhaving. Als mensen klagen over de buren, of over een situatie zeg maar vlak in de buurt ja, die niet klopt, dan zie je dus dat er een, eigenlijk een burenruzie over de rug van de omgevingsdienst wordt uitgespeeld. Mensen denken dat vaak, ik zal ze dwars zitten, ik ga een verzoek om handhaving indienen. Hij moet dat maar eens een keertje ff voelen. En ja het is zo dat voor de mensen zijn er geen kosten aan gebonden, wij zijn verplicht om dan op te komen draven. En dan kijken we natuurlijk, dan zijn we wel gehouden om te kijken naar de feitelijk situatie, is er sprake van een overtreding? Dan kun je niet zeggen, doordat u ruzie hebt, is dat geen overtreding. Nee, we kijken naar de feitelijke situatie en dan proeven we ook meestal we dat daar een ruzie onder aan ten grondslag ligt en dan proberen we dus ook te kijken van kunnen we dat niet verzachten of oplossen. En dat betekent dat we met de mensen ook wel in gesprek gaan en zeggen van nou wat zit er nou dwars, is dit nou echt zo erg. Ik bedoel we kunnen hier wel op aanschrijven en ambtshalve zou je dat niet doen, want het is een marginale overtreding, maar ja wat wil je er nou eigenlijk mee.  
I: maar moet je als omgevingsdienst dus wel iemand aanschrijven in zo’n situatie, als inderdaad een schutting bij wijze van spreken tien centimeter te hoog is en de buurman klaagt daarover?  
R7: Ja, dan moet je dat, in principe moet je dan handhavend optreden of je zegt van handhaven is onevenredig met de te dienen belangen zeg maar. Dat kan natuurlijk ook zijn, dat het zo minimaal is dat je zegt van ja maar dat is echt onevenredig. En dan is het mogelijk dus wel dat een verzoeker als die een besluit in de bus krijgt van we gaan niet optreden. Dat hij daar ook tegen in bezwaar kan gaan, en in beroep. En dat kan, dat kan zelfs uitmonden dat een rechter zegt ‘van ja, ik vind toch dat jullie moeten handhaven’. Nou ja, dan kunnen wij ook zeggen van, dan moeten we dat doen, dan kunnen we er ook niks aan doen. We wilden eerst niet, maar het moet toch wel.  
I: ja als de recht dat oplegt..  
R7: ja, dan hebben wij ook zo van.. nou moeten we wel. Maar het is wel zo dat we het liefste zien dat die burenruzie er onderuit gaat, dat dat vuur er onderuit gaat. **(7:00)** En je merkt dan dat dat soms wel kan.   
I: in welke situaties?  
R7: uhm... ja wat voor situaties? Dan moet je denken dat het over heel iets anders gaat als de overtreding zelf. Kijk, we zijn natuurlijk niet ingehuurd als sociale werkers, maar het is wel zo dat we dat belangrijk vinden, dat als het enigszins mogelijk is om de splinter eruit te krijgen, van wat zit nou dwars. Dan moet ik even kijken of ik zo’n voorbeeld kan geven. Waarin het toen gelukt is, het grappige is dat ik nou juist de voorbeelden bij me heb waarbij het dan zeg maar niet kan.   
I: die kan ik ook goed gebruiken  
R7: ja? Nou, we hebben situaties meegemaakt waarbij de buren van elkaar dus, van een twee onder een kap woning dat de een tegen de ander optreedt of wil dat er wordt opgetreden, terwijl er geen overtreding is. En zegt dus dat de poeren onder een woning zeg maar, die destijds zijn gemaakt, die zijn ondeugdelijk gemaakt, terwijl dat huis staat als een huis zeg maar. De muren geen scheuren vertonen en bij die meneer dus wel en dat heeft dan klaarblijkelijk een andere oorzaak, maar hij blijft er op hameren dat dat komt door de aanbouw of de verbouwing bij de buren. En dan nemen we dus ook natuurlijk contact op met die buren en zeggen dat is er aan de hand volgens de buurman, en ja hoe zit het eigenlijk, hoe kan dat dan. En dan krijg je dus een verhaal waaruit blijkt dat in de relationele sfeer bij die verzoeker zo veel is gebeurd in huis dat die buren zeg maar reddend moest optreden voor die vrouw en kinderen om tramalant te voorkomen en dat is ook gelukt. En als wraak wordt dan een later een verzoek om handhaving ingediend en wordt een procedure gestart. En die procedure die is zo hardnekkig, daar zijn we nu al 4 jaar mee bezig. We zijn bij de Raad van State al geweest en hij begint opnieuw met een ander onderwerp, en hij gaat maar door. **(9:20)** en dan zie je dus dat, dan komen er ook bepaalde trekken naar boven bij mensen zoals, we hebben geprobeerd om met die meneer in contact te treden om erover te praten, maar dat wil hij niet, hij wil ons niet spreken en desalniettemin klaagt hij over ons, hij heeft een klacht ingediend tegen mij en tegen onze leidinggevende op grond van artikel 9 Awb, aangiftes gedaan wegens bedreiging, intimidatie, terreur, machtsmisbruik, terwijl ik die meneer nooit gesproken heb, maar hij daar verschillende aangiftes voor gedaan. Hij gaat in blinde haat, gaat hij dan tekeer. En het is gewoon niet mogelijk geweest om die meneer tot rede te brengen, daar is hij niet toe bereidt. Ondanks verschillende adviseurs die hem hebben aangemoedigd om… is dat tot op heden niet nog niet gelukt. En ja, dan het enige wat we kunnen doen is voorkomen dat het kan escaleren. En nou blijkt dus dat die meneer, die verzoeker zelf boter op z’n hoofd heeft, want die heeft zelf of inpandige verbouwingen gedaan, die niet volgens de vergunning zijn, dus nou zegt die buurman aan de andere kant van, nou moet je eens luisteren ‘ik heb heel veel geduld gehad, maar nou ben ik het zat, nou doe ik ook wat terug, ik dien nou een verzoek tot handhaving in tegen hem, want ik ben bang dat, zijn tent is aan het scheuren, maar ik ben bang dat dat bij mijn tent dat ook gebeurt omdat die woning trekt, mijn woning.’ En dan heb je ook dat dat wordt doorgevoerd, dus dan heb, dat betekent dat je dus een kans loopt dat het gaat escaleren, heel erg. Dus wij proberen nog steeds om die andere verzoeker dus de nieuwe verzoeker, te bewegen van om nog even te wachten tot het allemaal bij tijd en nog echt goed na te denken of ze dat wel willen. Of de sop de kool waard is en dan ja daar moet je dan je best voor doen en dat is een soort mediation in de vorm van maak het niet erger dan het is zeg maar. Dus dan probeer je dus, he maar dat zal denk ik niet lukken. Ik heb die zaak vier jaar gedaan en dan is het ook een beetje regel dat moet een ander het overnemen, anders blijf je te veel in de tunnel zitten, dan krijg je tunnelvisie en dat is niet handig. Dus dan heb ik ook gezegd dan moet een ander het doen en dan maarja, het standpunt van die mensen is nog steeds ongewijzigd en er moet gewoon worden opgetreden, dus het betekent concreet onderzoek, dus het betekent dat die meneer mensen moet toelaten, betekent dat hij dat niet wil, dus betekent dit ook dat we dus met een bevel van de burgemeester naar binnen gaan, bevel tot binnentreding, dus dat kan nog een hele heisa worden.   
I: nou, het klinkt nu al als een hele heisa.   
R7: ja, het is ook een hele heisa. Het is een drama. En de grap is, er is gewoon bij die meneer die in eerste instantie werd beticht van overtreding helemaal niets aan de hand. Dat is echt onvoorstelbaar. Ja, dat is een dossier dat duizend pagina’s telt inmiddels. Er is geen overtreding. Dus dat kan ook. Het is echt, en ja dan, het is gewoon niet te doen. En dan denk je van hoe zit die meneer dan in elkaar. Denk je van ja, moet je dan zover denken. En dan heeft hij toch wel een vorm van narcisme in die zin, alles is de schuld van een ander en als mij wat overkomt ligt het altijd aan de ander, het zal nooit aan hemzelf liggen. En dan kun je er niet van winnen. Daar kun je niet van winnen, nee. Dat is wel eens jammer.   
I: dat hij zich niet kan aanpassen inderdaad. In dat opzicht zal echt mediation ook niet gaan werken.  
R7: nee, mediation zal niet werken. Nee, dat gaat.. we weten echt niet waar het op uit gaat draaien. Dus we hopen dat die het bij papier en woorden laat, maar dat die niet iets anders gaat doen richting de buren.  
I: ja, dat hij niet fysiek gaat worden **(13:10)**  
R7: ja, precies, want dat kan. Dat kan gebeuren. Maar goed, er zijn ook situaties zoals bij handhaving tegen permanente bewoning bij recreatie woning waarbij de inspecteurs ook zoveel mogelijk mensen die zo’n recreatiewoning strijdig gebruiken, dat in overleg proberen eruit te komen. En wat betekent dat dan concreet: van joh, ga een.. zorg dat je actief blijft met het zoeken naar een andere woonruimte, laat ons dat zien en als het dan niet lukt dan kunnen we ook nog iets aan de begunstigingstermijn doen. Dus dan is het niet zo, je krijgt een brief en over een half jaar controleren we of je eruit bent en zo niet dan boem is het een dwangsom. Maar ook in de tussentijd zorgen met overleg, de dwangsom daar kan niks aan gedaan worden, maar begunstigingstermijn misschien nog wel, maar dan moet je wel laten zien dat je weg wilt. Dat je actie onderneemt. En in die situatie probeer je zoveel mogelijk mensen wel te bewegen om de overtreding te beëindigen. En dan zoveel mogelijk in overleg. We doen het ook liever in overleg dan met een dwangsom.  
I: ja precies. Ik denk inderdaad als burgers gewoon bereid zijn om mee te werken of bedrijven dat jullie als omgevingsdienst dan ook wel soepeler kunnen zijn.  
R7: Ja, en dat is veel fijner. Ja zeker, en dat is ook. Laatst was er bijvoorbeeld iemand die klaagde over bij de buren, niet onterecht volgens mij hoor, van een 5,5 meter hoge speeltoestel van pallethout hadden ze dat in mekaar getimmerd. Die jongens zijn gek van padvinderij en die wonen tijdelijk in een woning waar ze nu dus verblijven en in september zijn ze weg, gaan ze verhuizen. Maar de buren zeggen van ja het is daar ruim 5 meter hoog, als die jongetjes daar op die stelling staan dan kijken ze bij ons zo de kamer in, dat vinden we niet prettig. Nou ja, dat ze de kamer inkijken, kunnen we niet zo veel aan doen, maar zo’n speeltoestel mag niet hoger zijn dan 2,50 meter als het vergunningsvrij is. Nou een vergunning willen ze niet aanvragen zeggen ze, want ze zijn toch zo weg. Nou, wij zeggen dan van goed, we snappen dat, we snappen dat de jongens daar plezier aan hebben. Als het veilig is dan akkoord, maar dan moet die 1 september, als jullie dus in september weggaan, moet die 1 september weg zijn. Dan kunnen ze in de zomer nog spelen. Maar dan bevestigen we het wel met een dwangsom besluit.   
I: dus als die er na 1 september niet weg is, kan die meteen..  
R7: ja, dan wordt er ingevorderd. Maar dat is een beetje de afspraak he, we hebben het onderling afgesproken, maar er wordt wel een klein, achter de deur dan heel ver achter de deur houden we dan een stok, zeg maar. Op die manier proberen we dan te zorgen dat we, daar zijn de mensen heel blij mee. Dus nou sowieso voor 1 september weg, wij zijn blij, dwangsombesluit kan ons niet schelen en dan is iedereen blij. Want tegen de verzoeker om handhaving kunnen we zeggen nou er is om handhaving verzocht, kijk dat hebben we gedaan. Voor 1 september is het weg, nou en dan is dat doorgaans geen probleem. En zou de verzoeker zeggen dat duurt me te lang, ja dan kunnen ze bezwaar maken tegen dat besluit, ze zijn belanghebbend. Maar dat gaat meestal wel goed. Dat loopt wel, ja. Meer voorbeelden van overleg.. even denken hoor. Soort overtredingen… ja ik moet een beetje schakelen, want de laatste tijd heb ik zaken waarin zoveel wordt gejokkebrokt dat.. dat er zo geen sprake is.. dat is onvoorstelbaar. Als mensen dat gaan doen en daaraan vasthouden en de advocaat gaat daarin mee, dan is er geen mediation. Dan is er gewoon harde business en dan laten we het over aan de rechter. Dus dan moeten we dat doen. Voorbeelden van overleg.   
I: want dat overleg kan ik wel zien als er is een meningsverschil tussen partijen.  
R7: ja, dat moet je hebben, je moet natuurlijk een meningsverschil hebben. **(17:30)** ja, was bijvoorbeeld een mevrouw die heeft in het bos hier in Ede, dat was een bosperceel dat was van haar, is van haar. En ze heeft daar vlak in de buurt gewoond. En dat bosperceel wilde ze aanhouden en daar heeft ze op een gegeven moment een hele grote pipo wagen ingezet. Een prachtding hoor. Alleen je mag dat ding, een pipo wagen niet zomaar in het bos zetten en daar gaan wonen. Anders denkt iedereen ik zet mijn stacaravan hier neer en wat woon ik toch fijn. Dus daar kan geen vergunning voor verleend worden. Maar toen zijn we dus op die mevrouw afgestapt letterlijk in die wagen en toen hebben we gezegd van ja dat kan zo niet. Ja zegt ze, maar ik doe toch niemand kwaad. Nee, maar dat is ook niet zo, maar u moet begrijpen als we dit zomaar toestaan en we weten dit, dat wordt bekend bij andere mensen en die willen dan ook in het bos zoiets doen, want het is natuurlijk hartstikke leuk, dat neemt niemand..   
I: een mooie locatie natuurlijk  
R7: ja een mooie locatie. Ja, zegt ze, maar ik heb hier, in die woning heb ik altijd voor een oudere man gezorgd, mijn hele leven. Ja, nou is die man er niet meer en wil ik er graag blijven wonen. En op deze manier wil ik dat eigenlijk doen. Ik zeg ja maar dat gaat niet. Ze zegt: ik heb hier ook dieren en als ik hier weg ben, als ik in een keer weg moet dan ja, wie zorgt er dan voor de dieren? Het was een keer, het was op een gegeven moment in de maand in februari dat we daar waren en toen hebben we gezegd, nou we snappen dat wel, maar je moet ons ook snappen, dat dat niet zonder vergunning kan en dat er geen vergunning kan komen. Nou, dat snapte ze wel. Ik zeg: als we nou zo doen, dat je voor 1 november weg bent, hier de hele pipowagen, dan heb je maart, april, mei, juni, juli, augustus, september, oktober, heb je acht maanden de tijd om ‘m weg te halen, in principe kan die in een ochtend weggetrokken worden zo’n pipowagen, er zitten wielen onder dat ding, hij rijdt, maar dan heb je in ieder geval nog het vee, de dieren kun je dan ook nog onderbrengen ergens anders en dan hoeven we ook geen dwangsom op te leggen, want ik moet zeggen, we hadden ook wel een beetje te doen met die vrouw, want die was psychisch ook niet zo sterk en ze had wel heel veel roots daar in die omgeving. Het was niet een gevaarlijke situatie, dus toen hebben we gekozen voor de weg om het in overleg te doen en zij heeft gezegd van nou dan zorg ik dat die 1 november weg is. En toen zijn we gaan kijken, dat was echt op 3 november, 4 november en toen was die ook verdwenen. Dus dan heb je het eigenlijk opgelost. Zij is blij, tenminste ja ze vindt het wel jammer, maar het was voor haar goed te accepteren.  
I: niet meteen in een keer pats boem weg, maar gewoon met wat meer tijd.  
R7: Nee, en dan zonder dwangsom procedure. Dus dat kan wel degelijk en dat is ook het leukste. Ja, maar dan moet je dus wel veel praten, begrip krijgen en ook heel juist veel, aan de andere kant van de brug gaan staan, aan haar kant staan, van het is heel begrijpelijk, dat snappen we wel, natuurlijk.  
I: je goed kunnen inleven ook denk ik.  
R7: ja, je goed kunnen inleven. Als je gaat zeggen, ja zo zijn de regels en hij moet weg en anders krijgt u een dwangsom van tienduizend euro ofzo en daarna als u dat nog niet doet dan wordt die viervoudig en dan wordt die veertigduizend euro, ja dat is gewoon, dat zou je bij deze dame, zeker bij deze mevrouw, niet kunnen doen. Dat is gewoon niet menselijk, dus dan moet je echt inspannen van hoe kan ik haar bewegen, want daar gaat het eigenlijk om he, een dwangsom is ook geen boete, maar een dwangsom is een prikkel om de overtreding, om mensen van binnenuit dat ze het gevoel krijgen van nou ga ik het wel ongedaan maken, want een dwangsom betalen is niet leuk. En voor haar geval was van inderdaad ik heb begrip ervoor en ja, ik heb er ruim de tijd, ze hebben mij ook de tijd gegeven, dus ieder wat. Dan kom je goed uit, dus dat is eigenlijk het doel.   
I: en jij was bij de overleggen aanwezig, bij die gesprekken?  
R7: ja, ik heb ze zelf gevoerd, samen met de inspecteur. En daarna is het ook gelijk schriftelijk bevestigd aan haar en ja dan denk je van schriftelijk bevestigd hoe ga je dat doen. Dus we hebben die brief ook bezorgd, want ja ze had geen adres, ze zat gewoon in een kar in het bos, dus en dan hopen dat ze thuis is, want om het nou aan te plakken op de kar dat is, dat kan wel, aanplakking mag om bekend te maken, maar niet daar. Dus dan kom je in de praktijk echt alles tegen. Dat denk je hoe moet ik dat nou doen. Gelukkig is ze thuis en dan.. ja..  
I: wel een leuke casus eigenlijk  
R7: een hele leuke casus ja, echt ook de mens, ja want dat vind ik altijd het belangrijkste, hoe is de mens, wat zijn z’n beweegredenen? Dat en dat is zo, daar zit zoveel variatie in, zoveel ….. niks is mooier dan mensen **(22:30)**  
I: gaat u dan elk gesprek hetzelfde in? Met dezelfde insteek of is dat heel wisselend wel?  
R7: nee, dat is heel wisselend. Ik ga eerst dan zoveel mogelijk probeer ik over de brug te komen eerst bij die ander. Om te zeggen van nou u heeft iets ontvangen en dat heeft u blijkbaar, dat is blijkbaar niet bevallen. Want als iemand een vooraankondiging krijgt, heeft hij ook het recht om een zienswijze in te dienen. En als er zienswijze komen, dan zit je eigenlijk al in het traject van nou aftasten wat iemand wil. En dan is het belangrijk om ook begrip te kunnen tonen voor iemand z’n redenen. Kijk, hij gaat niet zomaar een illegale schuur bouwen natuurlijk, daar heeft ie bepaalde redenen voor. Maar dan ook weten waarom doe je het nou zonder vergunning? Dus niet beschuldigen, maar heb je eraan gedacht en nee, niet aan gedacht ik denk altijd dat komt wel goed. En dat is, dat werkt twee kanten op, in eerste instantie geef je iemand volledig de ruimte om zijn zegje te doen, aan de andere kant leg je het ook vast, want als het tot een besluit komt ook, de zienswijze beoordelen gegrond of ongegrond. Dus daar heeft iemand ook recht op. Maar het is het mooist als je in de zienswijze fase ook nog tot een oplossing kan komen. Dat je bij elkaar over de brug kan komen en kan zeggen ja ik snap dat toch wel, ik heb begrip voor jou, maar juridisch wordt het toch wel heel lastig en dan als iemand dan zegt ik ga er mee kappen, dan haal ik het wel weg, ik heb geen zin in al die toestanden, dat kan. Dat kan gebeuren.  
I: en dat overleg gebeurt dat ook wel eens al.. want de inspecteur loopt in de wijk rond, heeft hij z’n vergunningen op zak en gaat hij gewoon controleren.  
R7: ja, die heeft de vergunningen op zak en die gaat zo controleren. En als hij, hij heeft meestal het eerste stadium. Als iemand thuis is, dan kan hij die persoon natuurlijk meteen aanspreken. Het is niet zo dat hij als een soort spion door de wijk gaat van hoe stiekem foto maken, klik, en ik geef het door aan de jurist en ik schrijf wel een brief. Nee, aanbellen en dan zeggen van ‘ik heb dat en dat gezien en ja daar moet ik toch een rapport van opmaken’. En dan kan iemand al zeggen van ‘ooef, dat wist ik niet, dat dat niet mocht, maar ik ga het weghalen’. En dan kan de inspecteur dat onder zich houden en zeggen van ‘nou dan kom ik over 14 dagen nog even kijken en als het dan weg is, is het afgedaan’. En dat gebeurt en daar krijgen we lang dus niet altijd meer rapporten van he, dat houdt de inspecteur onder zich en ja die heeft dan wel, nee dat is gewoon een kwestie van dat regelt hij zelf. Daar zijn we ook blij om.  
I: dat scheelt al denk een hoop werk.  
R7: ja, dat scheelt een hoop werk. En ook die overtredingen zogezegd van tien centimeter te groot. Als er een schuur van 30 bij 40 meter wordt gebouwd en hij is 40 meter en 10 centimeter.. moet er niet aan denken dat we zulke zaken krijgen hoor. Wat dat betreft er wordt bijna niks gebouwd in overeenstemming met de vergunning, dus heel veel wordt in het veld zeg maar opgelost. Maar dan hebben ze dus de feeling van dit is te veel, dit is echt veel en dat kunnen we niet laten gaan. En ja, dan moet een oplossing komen.   
I: worden er ook dingen gedoogd?   
R7: uhm… laten we het zo zeggen, er worden niet dingen gedoogd totdat er een verzoek tot handhaving komt. Dus in de gemeente Ede hebben we als je kijkt bijvoorbeeld naar de reclameborden, daar wordt niet op gehandhaafd. En een reclamebord in de grond is bouwvergunning plichtig en een reclamebord aan de gevel is apv vergunning plichtig, maar nou er zijn heel weinig vergunningen verleend, behalve als er iemand klaagt die zegt ja ik wil dat er opgetreden wordt, want dit is wel zo schandalig en dan gaan we er werk van maken, omdat we dat moeten. Of dat we zien dat er bijvoorbeeld op een monumentaal pand een reclame uiting is gemaakt, dat je zegt ja dat kan niet, dat is gewoon oerlelijk dat past niet bij zo’n monument, dan moet er ook een vergunning komen, er kan wel een reclame uiting komen, maar dan moet je ‘m wel maken in de stijl van het monument. Dus dan gaat de Welstandscommissie er ook kijken, zo hebben we ook wel leuke zaken opgelost, waarbij mensen later zeiden van ‘goh, ja, ik ben eigenlijk veel blijer met dit reclamebord, want dat past veel beter bij het pand, en daar hebben we een vergunning voor’. Eerst zeggen ze ‘gatsiedarie, ik moet nog kosten maken ook’ en dan zie je later dat ze toch weer tevreden zijn. Dus dat gebeurt heel veel hoor, soms doe je het als gemeente goed denk je dan.   
I: ook wel eens leuk toch  
R7: haha, ja ook wel eens leuk. Ja, want meestal is het niet goed, of je bemoeit je ergens mee he, en dan vinden ze het niet fijn of je bemoeit je dus te weinig, dan zeggen mensen ‘doe daar is wat aan’, je doet het vaak nooit goed. Maar dat snap ik ook wel.  
I: ja zeker bij de handhaving, dat is toch weer een vak apart eigenlijk.  
R7: ja, dat is echt.. ja dat is echt soms het putje zeg maar. Dat mag je niet zeggen, maar daar komt het wel op neer. Vroeger was het het afvalputje van de procedures, als het niet meer ging, ging je naar handhaving toe. Nu is dat anders hoor. Nu is dat meer, laat ik het zo zeggen, meer de plek die het verdient, krijgt het dan meer.   
I: ja, precies. Want hoeveel conflicten/meningsverschillen worden eigenlijk opgelost als de inspecteur aan de deur is? **(27: 55)**  
R7: als ik een schatting moet noemen in percentage.. conflicten oplossen aan de deur.. 1 op de 10?   
I: en die andere 9 krijgen dus een eerste brief?  
R7: ja  
I: en hoeveel denkt u dat er daarvan opgelost worden?   
R7: nou, zonder dwangsom procedure, puur op overleg. Ik denk 1 op de 20, ja. En de rest gaat allemaal de procedure in. Dan ga je het bestuursrecht kant in ja. Maar dan heb ik niet de dingen meegenomen die legaliseerbaar zijn he. Kijk, als het legaliseerbaar is, dan dat is in feite een andere kwestie want dan moeten we zelf het uitzoeken hoe dat zit. Maar dit vind ik eigenlijk niet zo’n vorm van mediation. Dat is gewoon een kwestie van beoordelen wat wel of niet kan. Maar echt dat mensen zeggen van nou dit is echt een overtreding, die ga ik zelfstandig oplossen en daar maak ik verder geen.. ja daar hoef je niet op te handhaven verder, dat zijn er 1 op de 20 uiteindelijk denk ik. Dat zijn niet de meeste, mensen vinden het doorgaans niet leuk, maar het meeste wat we dan kunnen bereiken, is dat ze er begrip voor kunnen hebben. Maar ja dat kunnen we ook niet afdwingen, als ze er geen begrip voor hebben dan.. we beseffen ook en dat zeggen we ook altijd dat het bouwrecht en gebruiksrecht, het grijpt diep in de privé van mensen. En wat ze vaak zeggen ‘dat is mijn perceel, ga jij hier even vertellen hoe ik mijn schuur moet bouwen, ben je helemaal mal, wegwezen hiero’. En toen is het een keer voorgekomen dat iemand zo kwaad was, die nodigde de mensen uit binnen en die had een pistool op tafel liggen.  
I: ooh, jeetje  
R7: ja, oh maar dat komt ook voor dat we de Boa’s erbij moeten halen of dat de politie erbij moet komen en dat we niet op het perceel mogen. Nou, een belletje en dan moet de sterke arm erbij.  
I: want wat is dan het verschil tussen een Boa en inspecteur?  
R7: Het gaat er uiteindelijk om dat je een beetje back-up hebt. En dat er zo’n blauwe auto van handhaving bij is. Dat is meestal wel een uitstraling van we zijn met meer dan alleen de inspecteur. Maar ja, ik bedoel er is weleens een keer een auto vroeger, hebben we verschrikkelijk om gelachen, een kever van een inspecteur, toen was de boer zo kwaad, die had ‘m op de heftruck gezet en op straat neergekwakt. Daar hebben we zo vreselijk om gelachen. Hij was zo boos. Gegierd hebben we ja.   
I: achteraf?  
R7: ja, achteraf, vrij snel achteraf.  
I: dan komt er toch wel een beetje humor bij kijken  
R7: ooh, het is zoveel humor, dat is het leukste. De gekke dingen die je meemaakt, elke keer gekke dingen en op een gegeven moment dan weet je mensen zitten te jokkebrokken, kijk je ook niet meer van op en dan denk je ooh wat leuk. Ja, de waarheid komt er dan toch wel weer uit, maar ja dat is wel, ik moet eerlijk zeggen, als het allemaal zo vlotjes wordt opgelost, na een gesprek, dan zou ik het wat saai vinden. Dit maakt het wat levendiger ja. Nou, wat ook heel veel gebeurd, is dat mensen proberen bij de Wethouder een en ander gedaan te krijgen. Dan is het vaak wel zo, vroeger ging dat heel goed en een bepaalde Wethouder hebben we jammer genoeg dan 8 jaar gehad en die was echt heel slap. En dat heeft geleid tot heel veel dossiers waarbij handhavingsprocedures moesten worden aangehouden. Maar geen goede manier van mediation, dat was een kwestie van pap en lap houden en ja dat was eigenlijk een drama voor handhaving.   
I: je moet juist hard op kunnen treden in ieder geval..  
R7: ja, maar ook de tijd. Je moet op een gegeven moment als je dingen voor een bepaalde tijd maar laat wapperen, of moet laten wapperen van de Wethouder, dan wordt het steeds moeilijker om weer terug te pakken of aan te pakken zeg maar. Dus daar hebben we ook wel veel last van gehad later, maar dat is ook wel weer opgelost. Welke overleg situaties heb je nog meer..? dat is wel eens bij dwangsommen, als er na een dwangbevel op een gegeven moment wordt aangestuurd op een schikking door de rechter, dat je zegt van je komt er niet echt uit, maar jullie krijgen ook gelegenheid om tot overeenstemming te komen, als er dertigduizend wordt gevraagd, kijken of je kunt schikken, dan ben je eraf. Maar dat gaat meestal niet lukken, dat wordt.. het is niet dat we daar zo open voor staan. We vinden dat dat geen goed signaal afgeeft. En zijn mensen, die zijn advocaat nu, die procederen al.. even kijken.. in 2008 en dat loopt nu nog. Dat loopt nou al zo lang, dat moet het een keer helemaal afgelopen zijn. En dan zeggen wij van nee kan niet, want dat zou betekenen dat dwangsommen automatisch van tafel gaan als je maar lang genoeg procedeert, dus dat is niet redelijk. Er moet echt wel een uitspraak komen dan. Maar dan is overleg ook niet meer mogelijk, dan is het echt hard tegen hard en dan is het echt ook, keihard wordt daar door de wederpartij gelogen in de rechtbank om eronderuit te komen. En dan is het ook heel mooi om te zien hoe de rechters zeg maar de waarheid proberen eruit te trekken bij iemand en dan blijkt het dat ze zichzelf tegenspreken en dan hoef je alleen maar toe te kijken hoe iemand in zijn eigen zwaard valt he. Maar dan is op geen enkele manier overleg mogelijk.  
I: en dat is eigenlijk het moment dat die schikking geen optie is, dan..? of is dat eerder al?  
R7: nou, eigenlijk op het moment dat die betreffende advocaat in beeld is gekomen. Want er zijn verschillende, er zijn advocaten die echt overleg zoeken, die proberen via mediation of via overleg eruit te komen en toch wel aan de belangen van hun cliënt denken. Daar hebben we heel veel waardering voor, dan gaan we ook altijd zoveel mogelijk voor doen. Maar er zijn ook advocaten die zeggen van het is geen overtreding, bewijs het maar, de zaken zijn verjaard en alles betwisten. En dan hebben we zoiets van.. een keer heb ik gezegd tegen een advocaat, in een zaak die al zo lang duurt, ik wil best met je communiceren maar niet meer mondeling, niet meer door de telefoon. Ik doe alleen per e-mail, de fax en schriftelijk. Nou, je maakt het wel persoonlijk zei die. Ik zeg ‘nee, dit is een werkwijze, om elke keer met een voorstel te komen en drie maanden later zeggen dat het afgesproken is’. Ik zeg dat gaat niet werken zo.   
I: dan staat het gewoon zwart op wit in ieder geval  
R7: ja, we doen hier niet aan salami worstelen. En ja, dat moet soms wel. Anders is het niet meer zuiver. En als wij fouten maken dan krijgen wij ook langs onze klungels van de rechter. Dus nou, dat is ook terecht dan.  
I: ja, dat kan natuurlijk van beide kanten  
R7: ja precies, van beide kanten.   
I: en zijn het dan vaak conflicten met burgers of met bedrijven?  
R7: poeh, dat is een goeie. Het is een beetje 50/50.  
I: het komt allebei wel echt voor?  
R7: Ja, het komt allebei echt voor ja. Ja, wel bedrijven meer, en ook horeca enzo. Uh.. mensen die een horecagelegenheid nou in Ede, omgeving van museumplein. Die moesten we er nou wel even op wijzen dat er teveel muziek werd gedraaid binnen. Dat is wel mooi, maar dan moet de deur dicht blijven. En sommigen die maken dan heel veel muziek, produceert heel veel geluid, muziek maar ook binnen wat geen achtergrond muziek is en die zetten dan ook nog eens de hele pui open en dan kan het terras erbij en dan heb je een hele gezellige tent met veel muziek en dan denkt de buurman ‘dat is een leuk idee dat ga ik ook doen’ en de andere denkt dat ook ‘dat doe ik ook’. En op een gegeven moment kunnen de mensen erboven echt niet meer slapen. Dus dan zeggen we, dan moeten we eerst een brief sturen om te zeggen van ‘oh wacht even, we hebben toen een maatwerk voorschrift gemaakt, je mag best muziek draaien maar dan moet de deur dicht, behalve als je in- en uitloopt’. En dan maar hopen dat.. eerst voorzichtig aankondigen en dan is het de zaak dat de inspecteur dat op en top gaat controleren en dan ja, als het dan niet genoeg helpt dan moeten we ook weer een dwangsom op gaan leggen. Maar eerst wel overleg zoeken, zorgen dat mensen zelf inzien, dat is het belangrijkste, zelf inzien ik kan maar beter dat doen, ja.  
I: en dat is dan eigenlijk bij burgers en bedrijven hetzelfde proces?  
R7: ja, afhankelijk wel van de casus, maar wel hetzelfde. Maar je spreekt.. we hebben bijvoorbeeld ook Defensie een zaak, maar daar ga je anders mee om he. Daar ga je niet je en jij zeggen. En als het een boer is zeg maar, met respect, met een boer uit de Vallei, dat zijn over het algemeen toch wel de moeilijkste om op andere gedachte te brengen, daar kun je ‘je’ en ‘jij’ tegen zeggen. Ooh, wat ben je nou aan het doen man, het is toch een bende zo. En dat snappen ze, dat is hun taal. En als je zegt van we hebben geconstateerd dat uw bouwwerk een afwijking van de vergunning is gebouwd, dan denkt die man ‘wat lult hij nou, waar lult hij over’. Dat heb je helemaal verkeerd gedaan, dat moet zo niet. En ja ik heb da gezien en dan heb je contact. En dat moet je bij Defensie niet doen, van ‘hoe heb je da nou kunnen doen’. Dan krijg je een klacht aan je broek. Dat is het leuke van het werk, dat je elke keer moet levelen zeg maar. Dat vind ik het leukste van het werk.   
I: heel veel verschillende soorten mensen, verschillende casussen.  
R7: ja, en ook goed opletten hoe je met mensen omgaat. Daar doe ik m’n uiterste best voor. Dat als je mensen zeg maar spreekt waar behoorlijke belangen spelen en je probeert het gesprek zo vriendelijk mogelijk te houden en dan ook als ze bijvoorbeeld afscheid nemen, dat je ze ook een hand geeft en ze even goed in de ogen kijkt. Dat is gewoon heel belangrijk. Dat je echt dat contact hebt. En dan zeggen mensen ‘goh, nou we hebben een plezierig gesprek gehad’ enzo, en dan denk je nou je hebt eigenlijk weinig opgehaald, maar het is in ieder geval een plezierig gesprek geweest. En dat is voor ons weer winst. Dat is echt winst, en dat is eigenlijk werken, maar dat is ook het leuke ervan ja. Dat mag ik het liefste doen. Ik krijg ook weleens vaak, eerlijk gezegd, van wil jij de zienswijze opnemen. Dan, want ik heb zo’n ruzie met die man. En dat vind ik altijd wel de uitdaging zo van, dat is het leuke van het beroep, ja. Begrip hebben voor iemand is zo belangrijk.   
I: ja, ik denk dat inderdaad gespreksvaardigheden ook wel heel belangrijk zijn hierbij. Iemand die dat goed kan, die zal inderdaad zo’n probleem eerder misschien oplossen dan iemand die daar minder ervaren in is.  
R7: nou, we hebben daar een stoomcursus voor gehad van mediation. Was trouwens echt heel erg leuk, dat zou ik echt wel, dat zou ik nog wel een keer willen doen of een vervolg. Maar ja, daar werd je dus echt goed van bewust echt goed te luisteren, heel goed luisteren en dan proberen die ander te begrijpen vanuit haar of zijn perceptie. En dan ook niet je eigen verhaal helemaal verlaten maar wel begrip tonen en dat vond ik wel leuk van een voorbeeld dat toen werd gegeven. Dat voorbeeld zou ik niet gauw vergeten met een rollenspel. Daar zat een stadswacht bij die echt problemen had, constant problemen had met mensen en in een rollenspel werd dat getest. En ja, die schreef een parkeerboete uit en daar kwam iemand over klagen. En hij zei dan gewoon van ja, je bent in overtreding, je mag daar niet parkeren, dus je moet gewoon betalen, ik kan verder niks voor u doen. Klaar. Daar bleef hij bij. En diegene in het rollenspel, die echt de bekeuring kreeg, die was trouwens docente dus, die werd steeds kwaaier op die man. Want wat was nou het punt, ze zegt van ik wist wel dat ik moest betalen, maar ik wilde m’n verhaal kwijt dat dat bord verboden te parkeren daar gewoon heel beroerd stond. Dat ik het niet gezien heb. Ik snap best dat ik moet betalen, maar ik wil gewoon dat even gezegd hebben. Als hij dat nou had gedaan, had ik kunnen zeggen ik vind het heel vervelend maar ik betaal het wel. Als je dan zegt ‘ja ik snap dat wel, kijken of we daar iets aan kunnen doen, maar dat kan ik nu niet veranderen, maar ik snap dat u daar een probleem heeft’. En voor die stadswachter ging er echt een wereld open. En wij hebben er heel veel van geleerd ook, van zo moet je dat dus doen ja. Dat is heel leuk om te doen ja.   
I: even kijken hoor, dan wil ik u even een formulier geven. Ik weet niet of u bekend bent met de Landelijke Handhavingsstrategie? Of die hier in de omgevingsdienst ook wordt toegepast als er inderdaad overtredingen plaatsvinden om te kijken in welke categorie die dan valt?  
R7: even kijken hoor.. Even kijken de mogelijke gevolgen zijn beperkt…   
I: of is er hier binnen de gemeente.. omgevingsdienst eigenlijk beleid die wordt aangehouden?  
R7: nou, het is eigenlijk wordt het beleid aangehouden dat door de jurisprudentie wordt ingegeven, dat is dat er beginselplicht tot handhaving is. Wij hebben op dit moment geen schriftelijk beleid voor handhaving. Dat hebben we toen, bij de gemeente was dat wel zo, was er een handhavingsnota en daar stond het beleid in met opsplitsing met soorten overtreding in, met dwangsommen, maxima enzo, alles wat eraan vast hing. Daar word eigenlijk een klein beetje op voortborduurt, maar er is geen handhavingsnota. Dus wij moeten eigenlijk de hoogtes van de dwangsommen gewoon motiveren waarom dat zo is en dat kunnen we heel eenvoudig door te zeggen ‘ik acht dit voldoende prikkel om..’  
I: gewoon kijken wat redelijk is?  
R7: ja, maar het was makkelijker bij een handhavingsnota. Dan kon je makkelijk ernaar verwijzen, want dat.. uhm.. dan moet ik even kijken hoe dit loopt, even kijken hoor.. goedwillend, bewust, structureel….   
I: ja, dan was eigenlijk mijn vraag op welke manier dan bij de omgevingsdienst de zwaarte van de overtreding wordt bepaald. Wat dit is dus die Landelijke Handhavingsstrategie en daar kan je dus naja, kiezen gedrag van de overtreder, mogelijke gevolgen en dan het indelen. Ik weet niet hoe dat hier gebeurt?  
R7: ja dat is.. uhm.. wat wij meestal op prijs stellen, ja overtredingen dus niet, wat vrij zwaar wordt aangerekend is een overtreding van het bestemmingsplan en dan gaat het vaak om strijdig gebruik. Daar zitten net zo hoge dwangsommen op als een bouwwerk, een substantieel bouwwerk dat een afwijking of zonder vergunning is gebouwd, zit op twintigduizend euro. En wat we dus echt niet willen, dat is dat als er gevaar voor personen en het milieu ontstaat. Dan zijn we er dus als de kippen bij. En dan treden we desnoods op met spoedeisende bestuursdwang.   
I: die hebben hoge prioriteit dus om aan te pakken?  
R7: ja, en een hogere dwangsom. Moet je denken aan vijftigduizend/honderdduizend euro en ja omdat op een gegeven moment ook door bepaalde activiteiten bodemverontreiniging kan plaatsvinden en ook het water win gebied geweld wordt aangedaan. En dat hebben we hier in Ede. Er loopt momenteel een zaak en dat is echt nodig dat we daar, daar kunnen de mensen tot 500.000euro verbeuren. Vijftigduizend per overtreding. Nou is een al verbeurd en betaald ook, maar dat is uh.. daar zijn we heel fel op  
I: is er dan nog overleg ook in zo’n situatie of is dan gewoon meteen de brief?  
R7: nou, in die zaak met het milieu hebben we gezegd, we doen dat met brief, we leggen dat vast en we geven ook al aan dat men dan op gaat draaien voor saneringskosten, willen ze bodemonderzoek doen, de saneringskosten is helemaal hun verantwoordelijkheid. Echt, en nu is daar wel overleg over zo van ja dat gaan we niet meer doen en dus een klein beetje de emoties komen dan ook een beetje uit de lucht, dat is ook goed. En dan ja, dan wordt er verder gekeken hoe men verder gaat en dan als daar voldoende voorzieningen voor getroffen worden, om bepaalde milieurisico’s te vermijden, dan kunnen we zeggen van dan kan de handhaving eraf. En dat is wel zo dat we erg grof in zijn gegaan, dat moest ook, maar dat de schrik er goed inzat bij de betrokkenen en dat dat heeft geleid tot samenwerking, maar we willen nou weten waar we aan toe zijn, wilt u ons dan aangeven waar we aan moeten voldoen. Dus dat gaat de goede kant op. Maar dan moet er wel eerst een dwangsom aan te pas komen. Dat was echt van de gekke.  
I: ja precies  
R7: en strijdig gebruik waar gevaar is, hebben we op een gegeven moment vijftien Poolse mensen aangetroffen in een bedrijfspandje wat verkamert was. En toen hebben we gezegd van nou, dit moet echt overmorgen hier weg zijn. We hebben de verhuurder ook aangesproken, schande van uitgesproken over het feit dat dit zo gebeurt. Want kijk we hebben natuurlijk geen zeggenschap over huurrecht en privaatrechtelijke dingen, maar vijftien mensen in drie kamertjes te zetten, waar geen ventilatie is, nauwelijks daglicht en dan moet je voorstellen dat het zeg maar de helft is van dit stukje hier (wijst gebied in kantoor aan) en daar staan dan drie stapelbedden. Dus zes man liggen daar te slapen. Geen vluchtwegen niks. Dus we hebben toen die mensen ook gezegd van als hier brand uitbreekt beneden, dan zitten jullie als ratten in de val en dan gaan jullie dood. Dat is het ergste, dat willen we gewoon niet hebben. We gaan dit meteen melden aan de Wethouder. Dat is ook gebeurd. De verhuurder heeft toen ook wel eieren voor het geld gekozen en gezegd van nou we halen ze meteen weg en zorgen dat ze elders worden ondergebracht. We weten niet waar dat is, dus we hopen maar dat dat beter is gegaan.  
I: ja, niet dat het probleem verplaatst is.  
R7: ja, dat is vaak zo he. Dat ze het probleem verplaatsen. Maar daar kon het absoluut niet meer. Dus we zijn er wel heel fel op. En ja, dat moet ook. Dat moet ook.  
I: ja, en wie bepaalt de zwaarte van een overtreding? **(48:40)**  
R7: uuhm.. de overtreding is op dat moment strijdig gebruik. Dus of het zeg maar, het kan ook een overtreding zijn die helemaal niet gevaarlijk is, maar waar het ook gaat om strijdig gebruik. Bijvoorbeeld als je een bestaande schuur in het weiland gaat gebruiken om daar producten te verkopen. Dan is het detailhandel, maar dan is het strijdig gebruik. Dus niet meteen gevaarlijk. Dus dan kun je eigenlijk zeggen daar moet je binnen vier weken mee ophouden, dan is het goed. Maar de zwaarte van de overtreding ja die wordt door onszelf dan wel beoordeeld en ook meteen gemeld aan de Wethouder om advies te geven ook over handhaving. Wij adviseren dit. En dat betekent dat als ze niet zelf weggaan meteen, dat we dat met bestuursdwang doen. Dat betekent desnoods dat we de ME erbij halen om die mensen daar weg te halen. He, want dat kan gewoon niet.   
I: nee precies  
R7: en dan laten we de uitbuiting erbuiten, want dat is geen overtreding, maar dit kan niet. Ja en dan zijn er ook overtredingen waar ook met bestuursdwang wordt opgetreden, dat is het huisvuil bijvoorbeeld, dat wordt meteen opgeruimd en opruimkosten worden in rekening gebracht en dan zijn mensen wel eens boos van moet dit nou? En dan maken ze bezwaar en dan wordt uitgelegd waarom en dan snappen ze het wel. Maar spoedeisende bestuursdwang ja, moet je eerst doen, daarna de paparazzo winkel en ja dan moet je maar hopen dat ze het begrijpen en als ze het niet begrijpen jammer dan. Maar we doen het niet voor niks.   
I: nee, nee. Oké, even kijken hoor. Dan wil ik nog heel even op de mediation terugkomen ook. Want hoe vaak is dat afgelopen jaar voorgekomen, echt mediation?  
R7: bedoel je mediation dat het helemaal met een mediator wordt ingezet?  
I: ja  
R7: dat hebben we hier op de afdeling niet gehad. Ik denk ook niet dat het de moeite loont om dat hier bij afdeling handhaving te doen, dat denk ik echt.   
I: waardoor denkt u dat?  
R7: ik denk dat de belangen van de mensen als ze hier komen, dat gaat om wat ze willen bouwen of wat ze willen gebruiken en het belang zit niet echt op de verstandhouding met de buren of een verzoek om handhaving, een verhouding tot ons zeg maar. Wij zeggen niet dat wij ervaren mediators zijn, helemaal niet, we snappen wel hoe het een beetje werkt. Maar ik denk dat dat, dat daar te weinig ruimte zou zijn om iemand helemaal in dienst te nemen zeg maar. Ja, dat denk ik wel. Heel veel wordt gedaan door de inspecteurs. En heel veel wordt gedaan door de juristen. En als het op een gegeven moment dan op het afdelingsniveau stokt dan kan de Wethouder zich ermee bemoeien. Dan geven we dat ook aan van ‘ja dit is wat we willen, maar zij willen niet’. We hebben ook een situatie waarin de buren ruzie hebben en het gaat om een olievlek. En andere buren die doen ook mee. Het ene verzoek om handhaving na de andere komt binnen, die tegen die en die tegen die. Daar wordt je hartstikke gek van. En er is al verschillende keren geprobeerd om he, door de Wethouder ook om mediation toe te passen, op bezoek gaan, begrip tonen, maar en dan met elkaar en dan lijkt het te lukken en dan in een keer dan lukt het dus niet en dat is kenmerkend voor die betreffende zaak en ja, dan gaat het niet zozeer om een burenruzie, hoewel buren zijn, maar om een familieruzie. Het lijkt of dat nog veel dieper zit dan een ordinaire burenruzie. Dat is zoveel haat, daar kun je niet tegenaan, nee. **(52:40)**  
I: nee, dus eigenlijk wat hier dan gebeurt, is vooral overleg en als dat echt niet meer mogelijk is, dan zeggen jullie mediation is dan ook niet mogelijk, want dat hebben wij eigenlijk al geprobeerd  
R7: je zou het wel kunnen aanbieden, dan kun je zeggen van ‘als jullie willen dat er een onafhankelijke bij komt’, maar wij houden voor ogen dat de overtreding ongedaan wordt gemaakt. En als zeg maar met overleg en zoveel mogelijk begrip over en weer ook bereikt kan worden dat de ruzie ongedaan wordt gemaakt, is dat hartstikke fijn, vinden we dat ook belangrijk, maar het belangrijkste vinden wij dat de overtreding ongedaan wordt gemaakt. Kijk, en als ze dan zelf de behoefte zouden hebben, nou willen willen echt in ons geval omdat we zo erg ruzie hebben dat we wel een mediator willen inschakelen, dan zullen we echt wel kijken of we dat in gang kunnen zetten of we iemand kunnen.. want dat zou natuurlijk ook mooi zijn. Maar daar hebben wij geen verzoek om gehad, nee.  
I: en ziet u nog verbeteringen in het proces van de handhaving?  
R7: verbeterpunten.. ja ik denk dat we nog beter kunnen overleggen. Nog beter kunnen proberen om zonder procedures de zaak kunnen oplossen. We moeten nog meer zorgen dan we in overleg gaan voordat de vooraankondiging eruit gaat. Daar moet veel meer aandacht aan worden besteed.   
I: is er een reden dat dat nu nog niet gebeurt?  
R7: vaak werkdruk. Dan komt de inspecteur binnen bij de coördinator en die zet het werk uit, wordt gedacht illegale schuur oké, ja vooraankondiging eruit, misschien is het wel te legaliseren, nou dan moet hij maar een aanvraag indienen, hup eruit.   
I: de makkelijkste weg eigenlijk?  
R7: de makkelijkste weg ja. Terwijl als je voor je vooraankondiging, en ik betrap mezelf er ook op hoor dat ik het niet altijd doe, maar als je voor de vooraankondiging even belt en je legt uit hoe de zaak zit en waar ze naartoe willen en je maakt dan je vooraankondiging, dan heb je twee vliegen in een klap. Een je hebt dan bereikt dat je goed contact hebt zoveel mogelijk met die mensen en twee je kunt je brief sterker maken want je kunt ook bevestigen in de brief wat ze hebben verteld. Je brief wordt er ook sterker door, dus het heeft alleen maar voordelen overleg.  
I: ja, dat komt dan ook niet zo hard binnen zo’n brief denk ik ook.  
R7: Nee, dan wordt die ook aangekondigd en dan komt die ook niet zo hard binnen. Dat klopt. Dus dat kunnen we nog meer doen. Ik denk dat we dat nog echt veel beter kunnen doen ja.   
I: dat is het grootste verbeterpunt dan  
R7: ja, dat is het grootste verbeterpunt. Meer in overleg treden voordat we met aankondiging dwangmiddel op tafel komen. Ja, dat denk ik wel. En wat we wel goed doen vind ik al is dat we als er bijvoorbeeld een lange begunstigingstermijn is verstrekt, dat we tussentijds wel zeggen van hoe staat het ermee, dat wel. Die begunstigingstermijn eindigt dan en dan. En dat je niet in een keer denkt ‘oh gut, vergeten’ en dan heb je van rechtswege een dwangsom aan je broek. Dat kan natuurlijk. Ik vind dat we dat goed doen.  
I: wordt er dan gewoon weer contact opgenomen of wordt er een brief gestuurd van…  
R7: ja dan gaan we langs en er wordt ook wel eens een brief gestuurd ja. We hebben ook weleens een brief gestuurd aan iemand waarvan we gezegd hebben van ‘moet je luisteren je hebt een vergunning gekregen voor Kamergewijze verhuur van een woning, maar er zijn heel veel verzoeken om handhaving, er zal best bezwaar binnenkomen na die zes weken van het verlenen van de vergunning die u nou hebt, dat zit er dik in, dus misschien is het verstandiger om nog even geen gebruik te maken van de vergunning en nog geen Kamergewijze verhuur te plegen totdat er een onherroepelijke vergunning ligt’. En dan dan ben je vrij. Dus je neemt een risico eigenlijk. En dan zit er ook nog eens een dwangsom achter die nog doorwerkt van het beëindigd houden van een overtreding. En dan zie je dat ze toch zeggen daar heb ik schijt aan ik zet toch dat huis vol en dan verbeur ik geld. En ja dan komen we, zeggen we nog een keer van ‘ja, maar binnenkort komt, we kunnen de begunstigingstermijn niet meer verlengen, maar dan zeggen we dus van we komen binnenkort wel een controle uitvoeren, dan moet u denken aan november/december’. Daar krijg je ook geen reactie op en dan kom je 1 december controleren en zit het huis vol en dan is de dwangsom verbeurd, en dan is het huis te klein, waar komt die invordering vandaag en hoe kan dat. En dan zie je dat als ze dan bezwaar gaan maken dat ze dat ook echt nog op hun kop krijgen van de commissie ook, jullie zijn zo gewaarschuwd, een paar keer gewaarschuwd en toch het risico genomen.   
I: het houdt een keer op  
R7: dat is net als dat iemand bij de dokter komt die zegt van ‘help help dokter, ik ben gebeten door een krokodil’, zegt de dokter ‘ja, dat doen ze’. Ik bedoel als je zelf in een krokodillen vijver zwemt, dan vraag je erom. Maar dan zie je ook, dan is er geen mediation mogelijk, maar dan gaat een advocaat op de persoon spelen. Dan gaat hij zeggen ‘dit is niet van het College hoor, dat die vordering is gepleegd, maar dat heeft X gedaan’. Dus dan gaan ze je op die manier proberen onderuit te halen zeg maar. En dan denk ik altijd dat is fijn, want dat is een teken van zwakte. En ja dan heb je ook niets meer.   
I: nee, precies. Er is nu geen schriftelijk beleid gaf u aan van de handhaving. Is dat iets wat u mist?  
R7: ja, dat mis ik wel. Dat missen we allemaal.  
I: dat zou nog wel een verbeterpunt kunnen zijn in dat opzicht?  
R7: ja, ja, ik heb nog steeds de beweegredenen niet gehoord waarom dat niet meer zo is. Dat is er niet. Ik bedoel dat zou toch van de gemeente af moeten komen, want we werken voor de gemeente.   
I: alleen voor de gemeente Ede?  
R7: ja, nou gemeente Ede in de zin van, we zitten met verschillende gemeentes bij elkaar: Wageningen, Ede, Barneveld, Scherpenzeel, Nijkerk. Dan vergeet ik misschien een, maar daar werken we voor. Dus we doen ook vooral zaken voor Wageningen zeg maar. Dus dat is nou allemaal breder getrokken. Dus dan is het wat lastig als er geen uniform handhavingsbeleid is om te weten van ja hoe wil de gemeente Wageningen nou hebben dat ik hier optreed. Dan moet je dat weer helemaal afstemmen met de Wethouder. Dus het is nog niet zo dat de omgevingsdienst heeft geleid tot een organisatie waarbij je kan zeggen van dat alle gemeentes ook hetzelfde zijn gaan denken, we reguleren maar helemaal.  
I: dat lijkt me wel het lastige deel van de omgevingsdienst eigenlijk. Dat je met meerdere beleid te maken hebt  
R7: ja, dat is het lastige deel. Dat klopt. Je moet heel goed plannen van je hebt periodiek overleg met de Wethouder en de coördinator doet dat, dus voordat je handhaaft voor een andere gemeente ga je het eerst inbrengen zo van dat is geconstateerd, dit stel ik voor, is dat akkoord? En dan krijg je meestal terug van ‘ja dat is goed, doe dat maar zo en als het nog verder gebeurt dan ongeveer zo’. Dan weet je oké ik zit op de goede lijn. **(1:00:00)** en dan op de hoogte houden via de periodiek overleggen en de update lijst enzo. En dan kan dat wel, maar het zou fijner zijn als – en ik snap ook wel dat dat te maken heeft met vertrouwen – en dat vertrouwen moet groeien nog. Ik kan me best voorstellen dat het College denkt van nou gaan die gasten uit Ede voor ons werken, hoe gaat dat? Gaan ze niet als een olifant door de porseleinkast hier? Maar bij de buren was het eigenlijk andersom, dat het College zich eigenlijk meer kon schuilen achter de omgevingsdienst, zij doen handhaving ja. Maar zover is het nog niet.   
I: dat heeft ook tijd nodig natuurlijk  
R7: dat heeft ook tijd nodig ja. Vertrouwen winnen, vertrouwen verdienen en ja daar moet aan gewerkt worden ja. Dat is een heel bedrijf.  
I: want zijn er echt hele grote verschillen tussen het beleid binnen de gemeente? Waar u in ieder geval tegenaan loopt tijdens het werk?  
R7: uhm… ja ik merk wel dat als er verschil tussen Ede en Wageningen is, dat er in Wageningen veel preciezer wordt meegekeken door de Wethouder van hoe je een handhavingszaak insteekt. En dat is wel, dat is echt een verschil. Hier in Ede is het zo bij ons van nou, een beetje van ik begin met de vooraankondiging en dan kijk ik wel wat voor zienswijze het wordt en dan denk ik van is het nou bestuurlijk gevoelig, nee, die kan je gewoon met een besluit afdoen en kijken wat er van komt. Maar in Wageningen dan wil de Wethouder echt de vinger aan de pols houden helemaal en dan wil die zelf ook nog een stempel erop drukken van zo moet het en dan is het goed weet je wel. Dus het is, ja, dat ligt ook aan de Wethouder. Bestuurders die zijn ook, ja, die hebben hun eigen mening en ja bestuurders zijn soms moeilijk om te veranderen, maar we proberen dat te laten zien. Ja, je weet ook niet hoe dat in het verleden is gegaan he. Of een Wethouder altijd heeft kunnen bouwen op zijn eigen ambtenaren, als hij dat niet heeft gekund, zal hij ook helemaal niet in eerste instantie een andere ambtenaar vertrouwen zeg maar. Dus dan moet je het gewoon verdienen.   
I: dat komt dan met de tijd  
R7: ja, dat komt dan met de tijd. Hopelijk wel ja.   
I: nee, grappig dat dat inderdaad, lijkt me eigenlijk toch lastiger om bij de handhaving bij de omgevingsdienst te werken dan bij de handhaving gewoon bij een gemeente  
R7: ja, dat klopt ja. Ja, dat is waar. Dat denk ik wel.   
I: het is toch wel een stuk breder weer  
R7: ja, het is een stuk breder en het is zaak om elke keer te denken van, als er een overtreding is, in eerste instantie van welk artikel is overtreden, dan ga ik zo’n briefje maken met dat artikel erin en dat moet ophouden en blablabla. Maar van dit is de zaak, dit is er aan de hand feitelijk en wat wil de gemeente hier nou in alle redelijkheid mee. Wat willen we nou bereiken daarmee? En dan kijk je pas naar je instrumenten, je juridische instrumenten hoe je dat kunt bereiken. Maar er zijn ook mensen geweest die echt, die zijn later ook ontspoord, die gaan ook puur op het artikel zitten en dan zeggen ze van ‘ja er is een overtreding, dus moet het stoppen, dus binnen zes weken..’. Geen idee wat voor idee er bij die mensen achter zit, maar gewoon volgens dat artikel moet het opgelost worden. Dus dat ja, dat ligt toch wel anders ja. Dat heb ik zelf ook moeten ervaren, want ik dacht eerst ook ‘nou, ik weet de artikelen, ik begin hier bij handhaving en nou gaan we het eens eventjes doen’. Dat is dus helemaal fout, want ze zeggen dan zul je je neus wel stoten en dat klopt ook, en dan krijg je vreselijke discussies en dat komt omdat je moet leren van ja want wil de gemeente hier nou mee. En daar moet je een beetje feeling voor krijgen. En als je dat een beetje hebt, en weet wat het College wil, dat probeer ik nou ook in andere gemeentes een beetje te ontdekken. ‘wat willen ze nou?’ en dan kun je daar ook beter op inspelen, maar wel als het gewoon op een natuurlijke/rechtvaardige manier gebeurt. Geen besluiten nemen die niet kunnen. Maar dat komt niet voor. Wat er wel voorkomt, is dat er bepaalde dingen juist niet handhavend wordt opgetreden en dan moet je ze wijzen van ja dan kun je nog wel eens een keer een boemerang krijgen dat je het gelijkheidsbeginsel aan je broek krijgt in andere zaken. Dat kan gebeuren.  
I: ja, daar moet je natuurlijk ook weer mee oppassen.   
R7: ja, en dat gebeurt ook. Maar goed, dat moeten we er een andere oplossing uit zien te…  
I: ja, precies. Zo blijven we bezig  
R7: zo blijven we bezig ja. Zo houden ze ons van de straat.  
I: ja, leuk om te horen hoe dat er hier ook allemaal aan toegaat.   
R7: ja het is heel leuk hoor. Ik denk haast meer sociaal dan juridisch.   
I: want loopt u er wel eens tegenaan dat er door de wet- en regelgeving misschien minder onderhandelingsruimte is of valt dat eigenlijk wel mee?  
R7: onderhandelingsruimte, nou… kijk als er geen verzoek tot handhaving is, dan heb je meer ruimte. Dan kan je zeggen van ja, we treden daar niet op, maar als er een verzoek tot handhaving komt moeten we wel optreden. Dan heb je wat ruimte. Dat klinkt een beetje cru, maar dat is wel zo. Dat is met kamerbewoning ook. Dat treedt je in principe op als er een verzoek tot handhaving ligt. Dus dan kun je een beetje onderhandelen zo zorg je geen overlast veroorzaakt, anders krijg je gezeur, maar als er een verzoek tot handhaving komt dan moeten we optreden. Dus dat, ja, dat komt wel voor. En onderhandelingsruimte, kijk het is niet zo dat je een overtreding kan afkopen, dat kan niet met een dwangsom. Het moet worden opgelost. Dus er kan wel bijvoorbeeld worden onderhandeld over, als iemand teveel bebouwing op zijn perceel heeft, van nou dat moet je dus sloopmeters aanbieden. Wat betekent dat? Dat die een gebouw op een ander perceel met dezelfde bestemming, dat hij zo’n perceel moet kopen met zo’n gebouw erop van minimaal zo groot en dat hij dat daar moet slopen. En dan die op dat perceel dat te veel is, kan die dat zeg maar behouden. Dus dat is wel een vorm van onderhandeling die ook ruimtelijk gezien aanvaardbaar is en dat is ook volgens beleid, dat wordt ook steeds meer gedaan. Maar tot een akkoordje gooien bij een overtreding dat kan niet. Want dan wordt je onmiddellijk afgestraft door andere eigenaren van soortgelijke percelen met bestemmingen, en dan gaan zij er ook van alles van maken. Als je nou een agrarisch perceel hebt, dat kost 15€ per vierkante meter, als je dat in kan richten als bedrijfsruimte, dan heb je dat hartstikke leuk en goedkoop voor elkaar. Dat is wat ze steeds meer willen doen. En dat moeten we echt niet hebben. Waar we echt naartoe willen en dat heeft de Wethouder gezegd en dat staat centraal bij de handhaving, een mentaliteitsverandering. Dus eerst vragen, dan doen. En niet eerst doen en dan maar zien of het kan, want eerst moet het gevraagd worden en dan pas mag je het doen. Dus kwijtscheldingen van dwangsommen enzo dat is haast niet meer aan de orde. Er wordt echt ingevorderd en mensen moeten echt weten joh dat gaat zo niet, dat kan zo niet.  
I: dat is wel grappig, want gister was ik in Alkmaar bij de gemeente. En daar zeiden ze als mensen een aanvraag doen, gaan we eigenlijk al meteen met de mensen in gesprek, zodat gewoon duidelijk is wat willen ze nou en waar zitten eventuele knelpunten die we nu al meteen kunnen oplossen, voordat het proces überhaupt in gang gezet wordt van, dus dat is eigenlijk ook wel een mooie.   
R7: dat zit in de vergunningprocedure dus. Dat is goed. Dan heb je vooroverleg ook van eerst schetsplan indienen bij de Welstand, of het akkoord is of niet. Dat kent men hier ook. Dat is ook wel goed. Dat je vooraf inderdaad weet wat willen ze bouwen, wat zijn de plannen. Handhaving is meer, ja dan loop je meer achter de feiten aan zo wat en dan moet je zorgen dat ze terugkomen zeg maar. Maar zoveel mogelijk overleg. Dat staat centraal. Weten wat een mens beweegt.  
I: ja, dat zie ik in mijn onderzoek dan ook wel. Het is niet dat ik in mijn onderzoek puur de mediation heb, maar mediation zie ik echt als breder. Dus ook gewoon overleg, dialoog, gespreksvaardigheden.  
R7: ja, ja. Zijn er bij andere gemeentes zou nou dat je weet dat er speciaal mediators voor in dienst zijn, voor zaken of kom je dat niet tegen?  
I: ja, gister hadden ze het er wel over dat ze een pool van mediators hebben, die ze kunnen benaderen inderdaad. Maar daar hebben ze ook nog niet echt gebruik van gemaakt. Uhm.. eigenlijk wat ik tot nu toe vooral zie is dat mediators alleen echt worden ingezet bij burenruzies.  
R7: ja, dat is ook.. als men dat allebei wil, beide partijen, dan is dat het handigste. Soms kom je daar zelf niet uit met de buren, dan moet je dat echt.. ja dat is wel handig. Dat is wel leuk dat ze dan toch wel een pool hebben in ieder geval.   
I: ja, die is er wel. Dat is volgens mij gewoon Landelijk. En in een andere gemeente daar liep een medewerker er juist tegenaan van ik zie weinig onderhandelingsruimte en ik heb zo erg het beeld van die wet- en regelgeving moet ik volgen, ik vind het moeilijk om daarmee om te gaan bij conflictsituaties.  
R7: ja, dat kan ik me voorstellen.   
I: dus dat is inderdaad ook wel een interessante van hoe pakt de ene gemeente dat aan en hoe de ander.  
R7: ja, wij vinden tuurlijk je moet het toetsen aan de artikelen, maar waar het ten diepste om gaat is het gedrag. Het gaat in feite om gedrag. He dus, ja, als dat norm conform is zeg maar, om dat zo mooi te zeggen, dan is dat prachtig. Als dat niet zo is dan moet je kijken hoe je dat alsnog voor elkaar kunt krijgen. Artikelen is belangrijk, artikeltje moet goed in de brief staan want anders ga je onderuit. Het gaat erom hoe kan je zorgen dat je het gedrag van iemand beïnvloed, zodanig dat het wordt opgelost. Dat is altijd weer de uitdaging.   
I: mooi inderdaad, ja wet- en regelgeving is er natuurlijk om chaos te voorkomen, maar uiteindelijk met communicatie kom je toch wel het verst. **(01:11:15)**

**Interview 8  
Gemeente Papendrecht  
10 mei 2017**

**Respondent 8:  
Functie: toezichthouder bouw- en woningtoezicht en handhaving**

I: eigenlijk is mijn centrale vraag van mijn onderzoek ‘in welke situaties het gebruik van mediation handig is om toe te passen en in welke situaties niet’. En ik heb bij mijn onderzoek de vragen onderverdeeld in het proces van vergunningverlening en handhaving, en dan wil ik ingaan op de mediation en kijken naar verbeterpunten in het proces en dingen die al goed gaan. Dan is allereerst mijn vraag ‘hoe ziet het proces eruit van aanvraag van een vergunning tot en met de handhaving?’  
R8: nou, een vergunning komt binnen via het OLO, omgevingsloket online is dat. En van daaruit wordt het dus uitgezet in de organisatie. Het komt bij de toetser terecht en die behandeld de aanvraag. En heel het traject houdt hij of zij in de gaten, want er zitten bepaalde termijnen aan. Wordt de termijn niet gehaald bijvoorbeeld, dan heb je weleens kans dat er een van rechtswege verleende vergunning komt. Dat moet je dus eigenlijk gewoon voorkomen, want dat kan onwenselijke presidenten geven. Wordt een aanvraag verleend, dan komt die bij mij terecht en ik houd een beetje in de gaten dat hoe de bouwwerkzaamheden verlopen.   
I: ja, dus u bent een toezichthouder?  
R8: ja. En ook voor sloop en bouwen, illegale bouw, illegaal gebruik, strijdig gebruik.  
I: ja, en hoe gaat dat in zijn werk?  
R8: ja, je hebt bepaalde toets momenten, dat ligt aan het bouwwerk. Bijvoorbeeld een dakkapel daar kom je maar 1 of 2 keer, maar wordt er een woning gebouwd dan kan het soms weleens zijn dat je er 15 keer komt. Dus bij start bouw, slaan van de palen, fundatie, keuren van fundering, kijken hoe dat de wanden zijn, brandwerendheid, dat soort dingen, isolatiewaarden. Dat wordt allemaal meegenomen tijdens de controle  
I: ja, en moeten mensen zelf laten weten hoe ver ze zijn? Of gaat u daar echt zelf op af?  
R8: meestal wordt er wel gevraagd met de vergunning, dat staat ook vermeld in de vergunning ‘start bouw’ en bepaalde momenten wordt dus wel gevraagd aan de uitvoerder, maar dat gebeurt meestal met de eindbespreking. Dan vragen ze meestal aan mij van ‘goh, wat wil je weten, wanneer wil je komen en welke toets momenten wil je hebben?’. En dat wordt dan wel besproken en vastgelegd.   
I: ja, oké, dus de vergunning is hier bekend bij de gemeente en dan gaat u dus controles uitvoeren. Loopt u weleens tegen controles aan dat u denkt ‘he, hier klopt iets niet?’  
R8: ja, afwijkingen van vergunningen, anders uitgevoerd bijvoorbeeld. Laatst nog een dingetje gehad hier van een woning die gerealiseerd was. Dat heeft dus nog steeds een langlopend traject, want er is een anterieure overeenkomst getekend. **(3:00)** Dat wil eigenlijk zeggen dat er bepaalde voorwaarden aan de vergunning zijn verbonden. En die persoon die zei dus van ‘nou, ik heb het zo uitgevoerd, maar dat is toch ondergeschikt’. Ik zeg ‘ja, maar je moet natuurlijk wel je eigen aan de vergunning houden, die af is gegeven, die aan je is verleend en zodra er afwijkingen zijn, maak dat even bekend bij de gemeente.’ Daar gaan we kijken hoe dat we daar mee omgaan. Ja en dat is toen niet gebeurd, en dat is nu echt een juridische kwestie geworden.   
I: ja? Want er is wel, overleg heeft er plaatsgevonden?  
R8: Daar heeft wel overleg plaatsgevonden, maar die man die heeft hier meerdere dingen gebouwd in de omgeving. En die man heeft nogal wat oud zeer. Dus als hij hier komt praten, dan begint hij over het verleden. En niet over de zaak waar het eigenlijk om gaat. En dat is heel vervelend.   
I: ja, er zit dan vaak meer achter  
R8: ja precies, precies.  
I: want komt u dat vaker tegen dat er meer achter zit dan het concrete probleem zeg maar..? **(4:00)**  
R8: ja, je hebt ook heel vaak mensen die een bouwwerk bouwen en dan kom ik en dan zeggen ze ‘ja, dit is toch mijn eigen koophuis, dit is toch mijn eigen grond, ik mag hier toch doen en laten wat ik wil?’. En dan zeg ik heel vaak van ‘nou, zullen we even gaan zitten, dan zal ik even rustig uitleggen hoe dat de vork in de steel zit’. En dat wordt meestal wel gewaardeerd hoor weet je. Ik heb hier ook mensen gehad, een delegatie van een mannetje of drie die een gesprek aangingen met een boze burger en dan ging die lachend de deur uit.   
I: nou, dat is eigenlijk wel hoe het moet  
R8: dat is wel hoe het moet, dat is dan wel leuk. En met mijn werk is dat ook dat ik vaak bij de mensen kom, maar meestal als ik bij mensen kom waar ik iets geconstateerd heb waar strijdigheid is, of zonder vergunning is gebouwd of al die dingen meer.. ik vertel de mensen altijd wat wel kan. En daarna pas wat niet kan. En dat is een beetje een strategie. Want als je gelijk met je vinger gaat van dit mag niet en dat mag niet, en zus mag niet en dit is niet goed en dat is niet goed, dan denken die mensen van ‘hallo, wie ben jij’. En als je gaat vertellen wat wel kan, zeggen de mensen vaak ‘nou, bedankt voor de informatie en ik ga er iets mee doen’. Dat komt heel anders over.   
I: dus eigenlijk een stukje gesprekstechniek ook wat belangrijk is in dit werk  
R8: ja, ja, een beetje een halve maatschappelijk werker.   
I: ja precies. Want als u dan.. hoe moet ik dat voor me zien? De vergunningen zijn hier bekend en u gaat dan de wijk in en voert gewoon controle uit op verschillende plekken?  
R8: ja, ik doe gewoon de ronde en ga gewoon kijken of het allemaal volgens vergunning is uitgevoerd.   
I: ja, en als u dan ergens komt waar dat niet het geval is? Gaat u dan meteen..  
R8: nou, dan maak ik de afweging of dat het de moeite waard is. kijk, als een muurtje een beetje is opgeschoven dan zeg ik van ‘nou ja..’ of er is een raampje bijgezet dan denk ik van ‘mwah’, maar als bijvoorbeeld een kap helemaal anders is uitgevoerd of een complete gevel is anders uitgevoerd, of het bouwwerk is echt dermate groter uitgevoerd als op de vergunning is afgegeven, dan maak ik daar wel werk van. Dan maak ik daar een rapportage van, maatvoering erbij, gesprekverslag erbij en dat gaat naar de juristen. En die werken dan weer de briefwisseling af.   
I: Oké, en voor die brief dan de deur uitgaat, gaat u dan eerst nog in overleg, dat u meteen aanbelt bij wijze van?  
R8: uuh.. nou de mensen worden meestal wel in kennis gesteld daarvan, dat er dus een controle heeft plaatsgevonden of dat ik iets heb opgemerkt of wat dan ook. Soms worden mensen ook gebeld door de juristen om even hun verhaal te horen. Ja, dat is eigenlijk een beetje in grote lijnen hoe dat dat uitgezet wordt.   
I: ja, want ik kan me voorstellen als mensen meteen een brief zouden krijgen, dat dat ook best wel aanvallend over kan komen  
R8: ja, ‘wat is dit nou’. Dat hebben we hier in het verleden wel zo gedaan. Maar tegenwoordig doen we dat dus zo dat we eerst de mensen in kennis stellen van ‘dit is geconstateerd, dit kunt u verwachten, op die en die tijdslijn zal er een brief komen en daar wordt u geacht op te reageren, en daar dus actie op te ondernemen’.   
I: en merkt u dan verschil al in de resultaten, dat het voorheen meteen per brief ging en nu niet meer?  
R8: ja, want kijk, als het inderdaad koud op je dak komt vallen zoals je zegt, dan hebben de mensen heel vaak zoiets van ‘wat is dit nou?’ en dan krijg je vragen en dat moet je eigenlijk voor zijn **(7:30)** De mensen vooraf al informeren, het is een beetje.. dat noemen ze hier dan van buiten naar binnen werken. Dus het werk wat je buiten ziet naar binnen halen. En niet wat je buiten constateert, een brief schrijven en dan zeggen dat de mensen maar moeten reageren daarop. Dus het is meer de persoonlijke benadering.   
I: ja, ja, mooi wel inderdaad. En wie hebben allemaal binnen deze gemeente handhavende taken? U als toezichthouder, de jurist **(8:00)**  
R8: ja, ik ben de enige toezichthouder hier qua bouwen. Je hebt dan nog wel BOA’s. Maar ja, dat is eigenlijk een andere tak van sport. Dan heb je nog qua bouwen.. zijn er drie juristen.. ja.. ik zorg eigenlijk dat ze aan de gang blijven. Dat is het eigenlijk.   
I: ja precies. En u controleert ook dus of aan de eisen van de vergunning wordt voldaan?  
R8: ja, ja.  
I: en doen de juristen daar in nog iets?  
R8: ja kwaliteitscontrole, dat wordt door de juristen gedaan, dus de kwaliteitscontrole op de vergunning zelf. Je hebt dus ook weleens dat er een bepaalde Welstandseis is, bij bouwwerken is dat verschillend, en dan kan het dus ook weleens zijn dat er van welstand wordt afgeweken. Dus de kleurstelling van de gevel, de indeling van een gevel, dat ze dat anders hebben uitgevoerd dan op de vergunning staat. Dat wordt meestal dan wel door mij opgepikt.   
I: is het dan een groot probleem als een kleur anders is?  
R8: nou, kijk een welstandsadvies dat is er niet voor niks. Dus de welstandsgedelegeerden bepaalt, dat is meestal een architect die bepaalt meestal of dat het in de omgeving past, in het plaatje past. En als dat niet zo is, die geeft daar meestal wel commentaar op van ‘nou ik zou dit zo uitvoeren of die steen, die voeg, dit kozijn, dit profiel’. En dat wordt dan als advies meegegeven. Dan zeggen ze heel vaak een mits op het formulier. Maar mits is niks, dus die discussie heb ik ook heel vaak gehad, of ze zeggen dat het zo moet, of ze zeggen dat het strijdig is wat mensen willen, en dat is weer een strijd als je dus buiten loopt en je gaat kijken, en dan kijk je dus ook in de vergunning van wat heeft de Welstand erover gezegd? En dan zeggen ze ‘akkoord, mits’. Nee, het is of akkoord of niet akkoord.   
I: het blijft een beetje in een grijs gebied hangen eigenlijk  
R8: ja, en dat is soms heel tricky en dan breng ik dat wel naar binnen toe en dan gaat het in overleg met de juristen van ‘nou, hoe pakken we dat op? Heeft dat prioriteit of zeggen we van nou dat is zo ondergeschikt daar gaan we niks mee doen?’ Dat kan natuurlijk, maar ik neem het altijd mee naar binnen.   
I: ja, en als er besloten wordt om ergens niets mee te doen, wordt dat dan ook genoteerd?  
R8: ja, dat wordt ook genoteerd ja. Daar hebben we hier ook een lijst voor, een prioritering. En nou, alle illegale dingend die ik zie zeg maar, die pak ik sowieso op. En dan maken daar de juristen dus de afweging van of dat het dus op de prioriteitenlijst moet komen te staan of niet.   
I: en welke gevallen hebben een hoge prioriteit hier?  
R8: dat is meestal constructief, dus als er constructieve wijzigingen zijn geweest hier. Toevallig hier afgelopen week een op de dijk gehad. Daar was een man bezig, die had een woning gekocht, die had een schetsplan ingediend, alles gevraagd ‘mag ik dit mag ik dat, mag ik zus mag ik zo?’ Ja dat mag allemaal, mits u een omgevingsvergunning aanvraagt. Oké, nee prima, dan weet ik dat. En die man was gewoon begonnen zonder een omgevingsvergunning aan te vragen. En die heeft dus hele complete draagmuren eruit geslagen..  
I: en nu?  
R8: nou, toen ben ik daar geweest, is het stilgelegd op dat onderdeel, dus alleen op die werkzaamheden, en die beste man gevraagd om toch een omgevingsvergunning in te dienen. Ik zeg ‘gaat u nog meer dingen doen?’. Hij zegt ‘ja, ik wil ook mijn voorgevel naar voren brengen’. Ik zeg ‘dat is ook vergunning plichtig, maar dat moet u even scheiden. U moet eerst alleen van de sloop van die draagmuur en het aanpassen van de draagconstructie een vergunning aanvragen. En daarna nog een omgevingsvergunning voor het wijzigen van de voorgevel. En toen ging het een beetje van ‘oh oh oh’ en dat bracht ik hier dus binnen en toen vertelde een collega van me van ‘goh, dat adres komt me zo bekend voor’, Dus die ging even kijken en zei ‘he daar heb ik vooroverleg over gehad’. **(12:30)**  
I: het was al een bekende?  
R8: ja  
I: en heeft hij wel de vergunning gekregen?  
R8: Ja hij is nu in behandeling  
I: oké, ja. Want is het vaak zo dat mensen niet op de hoogte zijn dat ze een vergunning moeten aanvragen.. of is het..  
R8: die heb je er ook bij. Die zeggen dus van ‘dit is mijn eigen huis, mijn eigen grond, waar bemoeit de gemeente zich mee?’. En dan komt de Wabo gewoon even om de hoek kijken, en dan kun je alles even uitleggen en websites voorleggen waar de mensen kunnen kijken. En dan wordt het meestal wel duidelijk.   
I: ja, oké. Want zijn daar vaak conflictsituaties of meningsverschillen tussen gemeente en burgers of gemeente en bedrijven?  
R8: ja, ook ja. Ik heb ook een man gehad en die had net de palen geslagen achter zijn woning. En een collega van me had dat dus gezien dat er bouwmaterialen op het terrein lagen. En die zei van ‘joh, zus en zo en dit en dat, er liggen daar bouwmaterialen volgens mij zijn ze aan het bouwen. Zou je daar eens kunnen gaan kijken?’. Dus toen ben ik daar gaan kijken, een hele moeilijke man. Echt, dat is de moeilijkste die ik hier heb gehad. En die begon ook gelijk van ‘het is vergunningsvrij. Ik ben bij de gemeente geweest en daar hebben ze gezegd dat het vergunningsvrij is’. ‘Goh heeft u dat op papier?’. ‘Nee, dat is mij mondeling toegezegd’. ‘Door wie?’. ‘Ja ik weet zijn naam niet meer’. ‘Dus ja wat gaat u bouwen?’ . ‘Dat gaat u niks aan’. Zo ging dat echt. En dan krijg je een beetje een conflict, want zijn vrouw begon zich er ook mee te bemoeien. Die begon gelijk te praten ‘ik ben jurist, ik heb mijn eigen advocatenkantoor. En wij zijn hier gewoon vergunningsvrij aan het bouwen en ik wil nu dat u weggaat’. Ik zeg ‘nou, kunt u wat tekeningen overleggen, zodat wat u gaat bouwen bekeken kan worden op kantoor of dat het er daadwerkelijk allemaal vergunningsvrij is wat u wilt uitvoeren’. Ja dat wilde die man wel. Dus mijn e-mailadres aan die man gegeven, mijn kaartje gegeven. En op een gegeven moment zegt die gaandeweg het gesprek ‘nee ik ga het niet doen’. ‘wat gaat u niet doen?’. ‘Ik ga u geen stukken overleggen’, hij zegt ‘ik wil nu dat u weggaat’. Nou prima, dus ik heb die mensen een hand gegeven en zeg ‘dan neem ik dit even mee naar kantoor en dan ga ik precies uitzoeken hoe dat het zit’. Met de juristen overlegd en ik had van te voren ook wat foto’s genomen **(15:00)** want het was echt een behoorlijk bouwwerk. En die buurman heeft op een gegeven moment ook bezwaar gemaakt, want dat bouwwerk was best hoog, qua uiterlijk was het ook niet je van het. Het traject liep zo ver door dat ik dus een mediation gesprek heb gehad, terwijl ik er helemaal niet om gevraagd heb. Maar die man wilde dus, die eigenaar van die woning en van dat bouwwerk, wilde dus even zijn ongenoegen uiten hoe dat hij bejegend was. Zo kwam het eruit. Dus ik heb die man gezegd - daar zat de gemeente secretaris en de mediator bij, X die dat hier doet voor heel het gemeentehuis – wat is nou precies uw probleem? Dat meneer zomaar bij mij aanbelt en zomaar vragen gaat stellen wat ik aan het bouwen ben. En ik voelde mij heel erg geïntimideerd door die meneer. Ik zeg ‘nou ten eerste is het niet mijn bedoeling om geïntimideerd over te komen. Ik heb u alles uitgelegd wat er allemaal moet gebeuren. Welke trajecten er moeten worden bewandeld. Hoe dat u tot een oplossing kunt komen in overleg. Maar u heeft mij gewoon weggestuurd’. Dat begon hij dus te ontkennen, ook nog. Begon mijn woorden te verdraaien. En nou dat is op een gegeven moment zo hoog opgelopen. ‘Nou ga ik een klacht persoonlijk tegen u privaatrechtelijk indienen en tegen de gemeente ja dat ik lastig gevallen wordt’. Dat heeft hij dus allemaal gedaan, dat is in de Raad geweest, dat is allemaal niet gegrond, niet gegrond, niet gegrond. Maar zulke mensen die proberen het gewoon. Die hebben een bepaalde.. hoe zal ik het zeggen.. dat soort mensen hebben gewoon een bepaald conflict met de maatschappij zeg maar. **(17:30)** Het was een Turkse man, deze man. En die begon gelijk van ‘het is natuurlijk omdat ik buitenlander ben’. Ik zeg ‘dat heeft er helemaal totaal niks mee te maken’. Maar die man droeg dat dus wel aan. En toen greep dus ook de mediator in van ‘ho, ho, ho dit gaat.. zo gaan we niet’, want die zag al dat hij dus mij bepaalde dingen probeerde te laten zeggen wat gewoon klinkklare onzin was. En dan moet je heel scherp zijn. Als mensen dan dat zo gaan doen, dat is niet... en onze juriste die daarmee belast was, die werd horendol van die mensen. Want die bleven maar bellen, bleven maar bellen en maar klagen, en maar dit en maar dat.   
I: daar gaat een hoop tijd in zitten in zo’n zaak  
R8: ja, en toen was het echt van nou u bent hier bezig, dan doe ik dit, een klacht over mijn buurman. Nou, dan heb je dus een verplichting tot handhaving. Dus ik ben ook bij die mensen geweest. ‘Goh mag ik vragen hoe dat u hier terecht bent gekomen?’ ‘Nou door uw buurman, ik ga er niet om liegen’. ‘Oh dat dacht ik al, want sinds dat bouwwerk zitten wij niet meer op goede voet’. Dus die man klaagde alles aan van er zit ook een rookgasafvoer bij de buren en er is een airco geplaatst, een dakkapel, mag dat zomaar?   
I: dat is zoeken naar problemen eigenlijk  
R8: ja. En die overtreder die dat bouwwerk daar neer heeft gezet, die heeft twee industriële rookgasafvoeren erop gezet. Nou toen kwam dat dus weer binnen, rookgasafvoeren een klacht van de buren. Ja dat is vergunning plichtig, nee dat is vergunningsvrij, want dat is een vergunningsvrij bouwwerk. Dus alles wat op en aan het bouwwerk zit is vergunningsvrij. **(19:20)** Nou zo zit de wet niet in elkaar. Dus dat was nog een heel traject. Maar het is nu gelukkig achter de rug.   
I: ja, want heeft die mediation dan echt geholpen?  
R8: uuuuh… ja. Ja, dat vind ik wel. Die hebben ook contact gehouden met de personen, ja, ja.   
I: want is dat een interne mediator dan?  
R8: ja. Dat zou misschien ook iets zijn om daar een interview mee te doen. Ze (de mediator) heeft daar een heel traject voor doorlopen om dat te kunnen doen. En ik vind dat ze heel goed is in haar werk.   
I: ja, en waardoor denkt u dan – want u heeft zelf ook bij het gesprek gezeten – wat denkt dat gemaakt heeft tijdens het gesprek dat het goed is gelopen?  
R8: nou, kijk, een burger of in dit geval een overtreder die gaat heel vaak terug naar het verleden, van ‘toen hij hier en toen hij hier’. Dus dan vallen ze in herhaling. En de mediator zegt van ‘dit is een gepasseerd station en we zijn nu hier en hebben het over dit onderwerp en we gaan nu verder kijken hoe dat we u kunnen helpen’ en zo, dus die breekt dan eigenlijk even in. En dat doet zij heel goed.   
I: en wie heeft bepaald dat deze zaak naar mediation ging?  
R8: uuh… dat is een goeie, dat weet ik niet meer.. hoe ging dat nou? Volgens mij de juriste  
I: oke, sowieso wel vanuit de gemeente kwam het voorstel  
R8: ja, ja, omdat tijdens het gesprek, omdat hij een gesprek wilde hebben met mij en de juriste erbij, en de gemeente secretaris. En toen is besloten om mediation in te zetten, zo was het ja. Om alles wel in goede banen te leiden ja.   
I: ja precies, want in hoeverre heeft de mediation onderhandelingsruimte tijdens zo’n gesprek?  
R8: dat zou je even aan haar moeten vragen  
I: oké. Ik kan me zo voorstellen ook in uw functie met de wet- en regelgeving dat het best wel lastig is van hoe ver mag ik gaan, waar kan ik een beetje afwijken..  
R8: ja, ja, maar dat is een beetje de afweging die je zelf maakt. En het ligt ook per bouwwerk natuurlijk, ligt het er ook aan van he is het een gevaar voor de omgeving? Hoe erg is de strijdigheid? Zouden de mensen daar een vergunning voor in moeten dienen? Die afweging neem je natuurlijk zelf. Dan ga je dus kijken wat de ernst van de overtreding is. En dat kun je wel een beetje sturen, net als een klein gevel deel dat iets verschoven is dan denk ik van ja dat hoeft allemaal niet, maar als er dan drie vier ramen bij zijn gekomen dan denk ik toch oh dat is toch iets anders.   
I: ja, want hebben jullie een handhavingsbeleid waarin ook een indeling is van de zwaarte van een overtreding? Ik heb zelf namelijk, even kijken hoor.. de LHS bij me. Maakt u daar binnen de gemeente gebruik van of heeft u een eigen manier om categorieën in te delen?  
R8: ja, wij hebben een eigen manier ja. En wij gaan nu ook met VTH (veiligheid, toezicht en handhaving) aan de slag. **(23:05)**  
I: op welke manier?   
R8: ja, dat wordt helemaal losgetrokken eigenlijk van de bouwplantoetsers. Want we zitten nu nog bij elkaar. Maar dat wordt straks toezicht en handhaving. En in plaats van de toetsers erbij, kom ik en de juriste, ja dat is nu nog publiekszaken maar dat gaat ook verdwijnen, en dan wordt de kwartiermaker die is daar nu voor aangesteld en die gaat een en ander nu op poten zetten. Om dat dus zo te laten lopen en dan wordt daar dadelijk in een verder traject wordt daar een vast persoon voor aangetrokken om dus toezicht en handhaving te leiden zeg maar.   
I: en hoe kijkt u daar tegenaan die verandering?  
R8: op zich wel positief.   
I: en wie binnen de gemeente bepaald de zwaarte van een overtreding? **(24:20)**  
R8: nou dat staat ook een beetje in het handhavingsbeleid. Dus constructief wordt sowieso opgepakt en ja er zijn natuurlijk ook heel veel zaken, net als kleine bouwwerken op achtererven bij openbaar gebied, dat soort dingen allemaal, nou die komen meestal op een lijst van nog op te pakken zaken. En de grotere zaken daar gaat ook de meeste tijd inzitten, die worden altijd opgepakt. Dus afwijking van bouwen, grote illegale bouw, strijdig gebruik, die hebben we ook heel veel hier.   
I: en zijn het vaker conflicten met burgers of met bedrijven?  
R8: uhm ja meer met burgers als met bedrijven  
I: kunt u aantallen noemen?  
R8: poeh.. uhm.. nou als ik naar percentage ga kijken dan denk ik toch 80% burgers 20% bedrijven.  
I: en hoe worden de meeste gevallen opgelost? Is het al bij het eerste gesprek dat mensen het aanpassen of..?  
R8: kan, vaak is het zo dat als een strijdigheid wordt geconstateerd en verzocht wordt om voor dat onderdeel een nieuwe vergunning aan te vragen of aan te passen aan de verleende vergunning. Dus dan heb je het eigenlijk over afbreken.   
I: en gebeurt dat dan via een brief of dat nog niet?  
R8: dat gebeurt eerst mondeling **(26:00)** en dat wordt bevestigd per brief.   
I: en passen de meeste mensen het dan aan?  
R8: 9 van de 10 wel.   
I: dat is best wel veel eigenlijk  
R8: ja, ja.   
I: en wat gebeurt er dan met die ene?  
R8: dat zijn dus de langlopende trajecten. Net zoals waar ik het net over had, een afwijking van een woonhuis dat zijn de langlopende trajecten.  
I: ja, dat wordt echt juridisch vaak dan?  
R8: dat wordt echt juridisch ja  
I: en de toepassing van mediation? In welke fase gebeurt dat?  
R8: dat gebeurt vaak als, of als de jurist denkt van nou ik kom er niet uit en wil een gesprek aangaan maar met een mediator erbij. Of als bijvoorbeeld als een persoon bekend staat dat het een moeilijk persoon is. Dat daar moeilijk mee te praten valt of als iemand agressief is, agressief aangelegd is of een agressieve achtergrond heeft, dan wordt ook weleens mediation ingezet.   
I: en hoe vaak is dat bij de gemeente hier al gebeurd?  
R8: dat durf ik niet te zeggen..   
I: maar rond de 5 of zijn dat er wel meer geweest?  
R8: dat weet ik niet.. dat zou je aan mevrouw X (mediator) moeten vragen, die doet dat  
I: ja, ja. En weet u wel of de gevallen waar mediation is toegepast of dat positief is uitgepakt?  
R8: de ervaringen die ik daarmee heb die zijn positief ja.   
I: u heeft net natuurlijk die ene zaak verteld. Heeft u nog een zaak meegemaakt waar mediation is toegepast?  
R8: nee, dit was wel de heftigste die ik heb meegemaakt. Ik ben ook van het buiten vaak zelf oplossen. Duidelijk zijn naar de mensen.  
I: ja, maar eigenlijk is dat ook een soort mediation  
R8: ja, dat is ook wel een soort van mediation. Vandaar dat ik ook zeg van nou het is een beetje half maatschappelijk werk wat je doet, dus het is de duidelijkheid die de mensen willen hebben. Van ‘waarom bent u hier en wie heeft u gebeld?’. Vroeger was het ook zo – want ik werk hier nu tien jaar – vroeger was het zo van wie heeft er gebeld? Ja dat doet er niet toe, het feit ligt er. Maar nu is het zo van wie heeft er gebeld en dan zeg ik gewoon wie gebeld heeft. Want waarom zou ik daarover gaan liegen.   
I: ja precies, maar dan moet er wel toestemming gegeven zijn vanuit de klager  
R8: ja, als de klager zegt ik wil niet bekend worden, dan pak ik de klacht niet op.   
I: oké, dat is gewoon de werkwijze hier  
R8: maar het is ook weleens zou geweest, dat er een klacht kwam van iemand ‘mijn buurman dit, mijn buurman dat, en die bouwt alles vol en doet dit en doet dat, maar ik wil niet dat dat bekend wordt want wij gaan ook op vakantie met die mensen’. **(29:00)**   
I: ooh ja haha, dan snap ik dat je dat ook wel weer niet wilt. Dan wordt het geen gezellige vakantie  
R8: ja, haha. En dan is het van nou wilt u een handhavingsverzoek? ‘ja graag’. Dan moet u dat even schriftelijk indienen en vermelden dat het een handhavingsverzoek is en geen klacht. ‘oh oh oh, ja laat dan maar zitten’. Tuut tuut tuut.   
I: ja, want wat gebeurt er eigenlijk vaker? Dat u in de wijk dingen constateert of dat er een handhavingsverzoek binnenkomt?   
R8: nou meestal in de wijk. Dat ik zelf dingen constateer  
I: en ziet u daar nog verschil in het proces  
R8: ja, dat zijn.. hoe bedoel je?  
I: ik weet niet als er een handhavingsverzoek binnenkomt of het dan anders wordt opgelost dan als u iets constateert?  
R8: uuhm.. ja kijk met een handhavingsverzoek dan moeten de juristen daar iets mee. En in het verleden is het vaak zo geweest, als ik dus dingen constateerde, dan werd er gezegd dat zetten we in een lijst op te pakken zaken. Daar komen we nog wel een keer aan toe. Niet nu. En die lijst werd op den duur zo lang dat er nu al gezegd wordt van ‘ik denk dat we wat van die zaken gaan schrappen, want daar komen we niet aan toe’. Dan zijn dan wel dingen van 2/3 jaar geleden al. En dat is een beetje slordig om die mensen nu een brief te schrijven van ‘in 2013 is geconstateerd bij u dat‘, ja dat kan natuurlijk niet. Dus dat had meteen opgepakt moeten worden. Maar dat is weer strijd tussen mij en de juristen.   
I: Maar dat kan dan ook te maken hebben met onderbezetting?  
R8: nee hoor, dat zeggen ze wel maar dat is niet.   
I: ja, je moet inderdaad gewoon keuzes maken, het is gewoon te veel, dat zie ik ook bij andere gemeentes  
R8: kijk, in het begin was het zo.. daar heb ik met hun ook weleens een aanvaring over gehad, dat ze dus vertelden van achter het beleid schuilen. Dus ja dit heeft geen prioriteit en dat heeft wel prioriteit. Toen was er nog geen beleid, ook nog zo iets, geen handhavingsbeleid. Dus toen was het een soort prioriteitenlijst die ze hebben gemaakt. En ik ben dan van mening – want in het verleden deed ik die brieven allemaal zelf – ik ben dan van mening, gewoon constateren, rapporteren, brief schrijven, actie ondernemen. Maar wat deden hun, dan zeiden ze van nou wij doen de brieven wel, doe jij alleen maar de constateringen, dan maken wij de afweging of dat we wel gaan handhaven of niet. En dan kom je dus op een punt dat je bepaalde lijsten hebt waar je die zaken op zet. Ja, en die worden alleen maar meer, omdat ze er niet aan toe komen. En nu wordt dus de vraag gesteld van ‘wat zijn we nou aan het doen?’, want er moet gewoon een brief uit, dat zegt die kwartiermaker nu ook. Er moet gewoon een brief uit. Dus constateren, rapporteren, brief eruit. En niet van ‘uuh op de lijst op te pakken zaken’.   
I: het is eigenlijk ook zonde van de tijd daarvoor die erin geïnvesteerd is als het weer op de stapel wordt gelegd  
R8: ja, ja. Maar ja dat is gewoon.. nu wordt er gezegd als ze een handhavingsverzoek doen, dan pakken we het op. Dus bij mensen waar ik dus kom, zeg ik nu dus ‘wilt u een handhavingsverzoek indienen?’ als mensen een klacht hebben. En niet dat het een klacht is, maar een handhavingsverzoek. Want klachten daar wordt niks mee gedaan. Dat is dus echt het juridische he. Je hebt heel veel juristen die gaan dus echt op de letter zitten. Dus ja maar ik heb een klacht ingediend, maar daar wordt niks mee gedaan. ‘nee, want als u wilt dat er iets mee gedaan wordt, moet u een handhavingsverzoek indienen, want dan gaan wij handhaven. U meldt nu een klacht. U meldt uw ongenoegen’.   
I: maar wat is dan het hele nut zeg maar van het indienen van een klacht als er toch niks mee gebeurd? **(33:15)**  
R8: juist, ja dat zei ik dus ook. Dat is de omgekeerde wereld. Dan zeggen ze van ‘ja, de gemeente doet niks’.   
I: maar zijn de burgers dan wel op de hoogte van oké, als ik een klacht indien dan wordt dat kennelijk zo hier..  
R8: nee, nee. Je hebt ook de melddesk. Dat is een systeem dat komt hier centraal binnen en als het over bouwen gaat komt dat bij mij, gaat het over financiën dan gaat het ergens anders naartoe. Dat is dus ook een soort meldsysteem, waar mensen hun ongenoegen kunnen melden of misstanden aan kunnen kaarten of in mijn geval dan met bouwwerken enzo, en illegaal gebruik. Daar hebben we ook een tijdje terug toen de melding gehad over illegale prostitutie, dat was hier achter in een industriepand. En dan wordt er dus ook gekeken van ja het is een melding. Ik zeg ‘ja het is een melding’, hoe moeten we die melding oppakken? Als een klacht of als een handhavingsverzoek? Ik zeg ‘ja het wordt gemeld, mij lijkt dat gewoon een handhavingsverzoek’. Het staat daar niet geschreven, maar als dat zo gemeld wordt, dat mensen constateren dat daar iets gebeurt dat niet kan dan moeten wij daar ook iets mee. Na veel vijven en zessen hebben ze toen gezegd ‘oké, dan gaan we kijken’. Ik zeg ‘het is ook gewoon strijdig gebruik’.  
I: ja als dat bij de gemeente bekend is dan moet je ook wel **(35:00)**  
R8: ja, precies. En dat is toen wel doorgezet. Want publiekszaken komt erbij en geloof ook de mediation.. weet niet zeker of die er ook bij is geweest, nee nee dat was ook meer een pandje wat werd onderverhuurd en een dame voerde daar prostitutie uit en dat mocht dan weer niet, was detailbestemming.. hele toestanden. Maar die is nou ook weg. Maar dat is dan het kromme van de melding vind ik. Dan wordt er een melding gemaakt en dan word de afweging gemaakt is het een handhavingsverzoek of is het een klacht. Het is een melding en dat moet gewoon opgepakt worden.  
I: ja want eigenlijk zou je dat inderdaad.. is dus eigenlijk de vraag gaan we er iets mee doen of gaan we er niets mee doen? Terwijl als er een klacht binnenkomt dan moet je er wat mee doen, want er komt iets binnen. Anders zou er niks binnenkomen.  
R8: ja, ja, juist. En dat speelt nu ook hier bij, ik weet niet of je dat verhaal kent van ‘X fietsen’?  
I: nee, ik kom zelf uit Leiden dus ben er niet bekend mee  
R8: er zit hier een man en die heeft een fietsenbedrijf, een fietsenwinkel met reparaties enzo. Op de locatie waar hij nu zit wil hij eigenlijk weg. Want hij vindt dat te klein en wil iets voor zichzelf. Nou toen hebben we gezegd ‘goh wat zou u dan willen?’. ‘ja, daar en daar’, nee dat kan niet dat is geen detailbestemming. ‘ja dat is wel vervelend dat dat niet kan, waarom kan dat niet?’. Nou provinciaal beleid, gemeentelijk beleid, geen centrumdoeleinden, dus er mag geen verkoop van fietsen plaatsvinden. ‘oké, is goed is goed dan weet ik dat’. 1,5 maand later koopt hij dat pand, die man. En die zegt ik ga daar fietsen doen. Dus hier de wethouder van ‘joh, wacht even dat kan niet’. Gesprek met die man geweest, mij is niks gezegd dat dat niet kon. Ook naar de pers toe he. Mij is helemaal niks bekend en een gesprek gehad een keer. Nou ik denk dat ik wel drie keer met die man om tafel heb gezeten. Voordat u kosten gaat maken, het kan daar niet. Die man heeft dat gewoon doorgedrukt. En nou begint de provincie zich er ook mee te bemoeien. Ja, hallo het provinciaal beleid, geen detailhandel buiten het centrumgebied. **(37:35)**  
I: ja, want heeft u dan van die gesprekken verslagen vastgelegd?  
R8: dat is in het begin niet gebeurd, omdat het nog heel luchtig ging zeg maar. Op den duur wel. Op den duur heb ik er ook met een jurist bijgezeten. Het was toen de tweede of derde keer geloof ik. De eerste keer niet. Dus wij hebben ook alles hier op papier in huis ook om dingen te weerleggen.  
I: ja, ik heb inderdaad vorig jaar bij mijn stage bij een woningstichting geleerd ‘leg alles vast, elk gesprek dat je voert’, want mensen kunnen alles gaan ontkennen. Dan staat het in ieder geval zwart op wit voor jezelf.   
R8: ja ja ja. Maar dat wordt wel een heel vervelend dingetje. Want nu beginnen ze dus ook zo van ‘de wethouder liegt, ik ben voorgelogen door de gemeente’, dat soort dingen beginnen ze nu dus te roepen. En dat is voor de wethouder heel vervelend en die geeft dan een weerwoord naar de pers uit van wij hebben alle documenten zoals het gewoon is gegaan en ik vertrouw op mijn werknemers en de mensen die in deze zaak betrokken zijn. Als meneer X ons wil zien bij de rechtbank, ‘so be it’.   
I: ja, als gemeente sta je dan gewoon sterk in deze zaak  
R8: ja, ja. En nu is dus ook aan mij de taak om in de gaten te houden dat hij daar niet gaat beginnen. Hij zit er al in, hij heeft het pand gekocht, hij heeft er al dingen gedaan, maar hij is nog niet met verkoop begonnen. Dus dat is heel.. ja.. een tijdje terug heeft er ook een computerwinkeltje gezeten, daar schuin tegenover eigenlijk. Ook een gesprek met die jongen gehad van ‘goh wat doe je hier?’, ‘ja ik repareer’ en ‘goh, verkoop je hier ook weleens een pc of laptop ofzo?’ ‘ja, die verkoop ik weleens’. Dat mag dus niet. **(39:30)** oh hoezo dan? Ik zeg ‘nou die kleine dingetjes, als een muis en een printplaat repareren dat mag wel, maar die dingen verkopen dat mag niet’. En uitlenen? Ik zeg ‘nou, ik zou het niet doen’. Ooh oh dus ik mag hier geen detailhandel voeren? Ik zeg ‘u zegt het zelf al, dat mag inderdaad niet’. Ja, het is wel met wat vijven en zessen gebeurd toen, en die is toen daar weggegaan. En wij hebben dat toen, dit voorbeeld, van de computerwinkel ook al voorgelegd aan meneer X van die fietsenhandel. Van joh dit heeft daar gespeeld, die is daar ook weggegaan, heeft de tent moeten sluiten, want daar mocht geen detailhandel plaatsvinden. ‘ooh ooh dat is wel vervelend voor die jongen, maar ik wil daar..’ , ‘nee je mag geen detailhandel, repareren mag maar verkoop wordt niet toegestaan’. Toen begon hij al ‘dan ga ik in de tent buiten staan met een pinautomaat’. Nee dat kan niet. Mensen proberen het gewoon. En Papendrecht is een hele kleine gemeenschap en daar zijn heel veel, meneer X doet dat ook, die sponsort allemaal dingen, dus het is een hele kleine gemeenschap. Dus de wethouders zitten ook allemaal in dat verenigingsleven.   
I: ja, een beetje belangenverstrengeling denk ik?  
R8: ja, dus dan moeten ze wel heel erg sterk zijn. Ja toevallig degene die over zaak meneer X gaat is een medewerker die hier niet woont, maar dat is soms wel heel lastig, want dan is de vraag ‘goh kan jij dat niet regelen’.  
I: ja als vriendendienst een beetje..  
R8: en ik heb het zelf een keer meegemaakt hier, dat is een jaar of 8 geleden denk ik, hier op de dijk zat een kringloopbedrijf. Iedereen wist daarvan. Van de een op de andere dag was dat pand leeg. Toen dacht ik nog van goh raar, eerst waren ze er nog en nou is alles weg, nou vreemd. Dus ik doe gewoon mijn ronde, kom op het industrieterrein, staat er een groot bord op een industriepand ‘kringloopbedrijf Y’.. ‘kringloopbedrijf Y wat gaan we nou krijgen hier’. Nou, naar binnen gelopen, stel ik m’n eigen voor aan die man sus en zo dit en dat. ‘ja maar de wethouder die weet ervan’. Ik zeg pardon. ‘Ja de wethouder is ervan op de hoogte dat wij hier zitten, die heeft het allemaal geregeld’. Dus ik toen naar mijn leidinggevende van sus en zo, dit en dat, ik zeg detailhandel op een industrieterrein dat kan helemaal niet volgens het bestemmingsplan’. Nou dan gaan we eventjes kijken hoe en wat. Toen kwam ik dus de wethouder tegen in het trappenhuis hier en die begon ‘jij had daar niet moeten komen, jij zorgt nou voor heel veel problemen en brengt mij in een lastig parket’. Ik zeg pardon. ‘Jij had daar niet moeten komen’. Ik zeg ‘ik had daar niet moeten komen? Ik doe gewoon mijn werk. Ik denk dat het een beetje andersom is, ik denk dat u eventjes dingen in een andere agenda heeft afgesproken’. Hij zegt ‘waar ga je mij van beschuldigen? Ik zeg ik beschuldig helemaal niemand, ik zeg alleen dat er dingen zijn gebeurd nu die helemaal niet kunnen qua bestemmingsplan. ‘ja maar dat is toch allemaal op te lossen?’ ik zeg ‘nou, dat valt nog te bezien’. Nou dat is op een gegeven moment zo opgelopen dat die man op een gegeven moment, dat ik dus weer naar mijn leidinggevende ben gegaan, het een en ander heb uitgelegd. Nou toen is hij dus naar mijn bureau gekomen en heeft zijn excuses gemaakt. Toen heeft hij me aangesproken en heb ik zijn excuses aanvaard. ‘ja nee ik was wel een beetje gepikeerd’ zegt hij, ik zeg ‘ja dat snap ik wel, maar je moet mijn standpunt ook snappen’. ‘ja dat begrijp ik ook wel, je doet alleen je werk’, dat wil ik alleen even horen dankjewel. En op den duur is het allemaal wel goed gekomen, maar dat zijn toch dingen dat ze dus in het belang… net als die school in Dordrecht, daar werden ook kansarme kinderen aangesteld met computers lesgegeven, dus die begonnen daar les te geven op een industrieterrein. Dat is geen onderwijsfunctie. Dus toen hebben ze gezegd bij dat pand voor dat deel hebben ze het bestemmingsplan om moeten gooien.  
I: dus uiteindelijk zitten zij er nog wel?  
R8: ja, ze zijn nu weg. Ze zitten nu waar.. met alleen de kringloop, daar wordt geen les meer gegeven. Dus ja dat zijn dingen ja, die merk je op, je brengt ze naar binnen en je wordt er bijna op afgerekend ook nog.   
I: ja nee dat lijkt me ook wel lastig hoor   
R8: dat is een hele lastige ja  
I: die wethouder is denk heel erg geschrokken ook  
R8: ja ja ja  
I: die had het niet zien aankomen  
R8: nee nee, maar dan heb je dus weer een kleine gemeenschap en verenigingen in het leven. Al die dingen meer. En dan gaat het onder het mom van een drankje, ik weet al helemaal hoe dat gegaan is. Die hebben aan de bar gezeten en die man heeft gedacht ik ga voor jou eventjes kijken, waar hebben we het over misschien te klein, een grotere ruimte, zo is het gegaan. Dan kun je daar naartoe gaan en dan kom ik.  
I: maar een bestemmingsplan kan natuurlijk gewijzigd worden, daar is toen wel naar gekeken ook?  
R8: ja dat is ook gebeurd. Alleen voor dat deel is dat gebeurd. Want als je een bepaalde vlek helemaal gaat herbestemmen dan is het einde.  
I: ja dan krijg je iedereen die daar iets wil gaan beginnen  
R8: ja, ja. En dat is toen ook gebeurd met een broodjeszaak. Dat is een schoonmaakbedrijf en daar zag ik op een gegeven moment een bord buiten staan ‘verkoop belegde broodjes’. Ik denk belegde broodjes bij een schoonmaakbedrijf? Wat gaan we nou krijgen? **(46:00)** dus ik ben daar ook naar binnen gegaan. Compleet ingerichte keuken, stoelen, tafels, heel de rambam. Nou wat bent u aan het doen? Ja ik ben broodjes aan het smeren zegt dat vrouwtje achter de bar. Ik zeg ‘ja ik zal mijn eigen even voorstellen’. Dus ik stel me daar voor en ik zeg nou u bent hier een horeca onderneming? Ja, ja een horeca, mijn vader die is de knecht en ik ben de dochter en ik wil dit graag doen. Ik zeg ja maar dit is geen bestemming voor horeca. Ooh. Nou dat is toen naar binnen gebracht, alleen op dat stukje is er dus horeca bestemming op gekomen. Terwijl er eigenlijk ook een handhavingszaak liep tegen een pomp waar ze dus ook broodjes verkochten. En dat hebben ze dus doorgepakt dat hij geen broodjes meer mocht verkopen. En toen heb ik gezegd ‘dat is eigenlijk wel raar. Dat je de ene gaat zeggen we gaan het in het bestemmingsplan in die vlek in dat stukje gaan we het zo bestemmen dat dat mogelijk is, en bij een pomp niet’.   
I: dat is hetzelfde verhaal eigenlijk.. een lijn.. En die zijn er uiteindelijk allebei nog?  
R8: ja  
I: dus uiteindelijk wel dezelfde keuze gemaakt  
R8: ja, de ene die hebben ze eigenlijk gezegd van nou we gaan het gewoon herbestemmen dat stukje, dus daar is horeca opgekomen alleen op dat kleine stukje. En die pomp dat hebben ze gewoon ja eigenlijk zo gelaten. Van we doen er niks aan.  
I: ja, want kijken jullie bij de gemeente ook zoveel naar wat mogelijk is? Legaliseren, gedogen? **(48:10)**  
R8: nou gedogen doen we niet. Nee, want dat is een heel grijs gebied natuurlijk. Als je dingen gaat gedogen, kun je dingen ook niet verantwoorden tegen andere zaken. Dus nee gedogen dat gebeurt niet nee.   
I: legaliseren wel?  
R8: uuh.. legalisatie dat gebeurt weleens ja. Dat is dus ook bij dat gebouw gebeurd, een stukje strijdig gebruik is gelegaliseerd.   
I: en wat ziet u nou als de beste manier om problemen op te lossen? **(49:05)**  
R8: praten.   
I: ja, en nog met een bepaalde insteek?  
R8: ja oplossingsgericht he. Dus dat en de gemeente en de persoon in kwestie tevreden zijn. Dat ze lachend naar buiten lopen zeg ik dan.   
I: ja, luisteren naar elkaars verhaal en..  
R8: en je hebt natuurlijk altijd mensen die zeggen de gemeente doet alleen maar moeilijk, en de gemeente is log en de gemeente is traag en al die dingen meer. Maar ja, we moeten het toch allemaal met elkaar doen. Dus ik zie het probleem dan niet zeg maar.  
I: als het echt niet anders kan, omdat het op wat voor manier dan ook niet te legaliseren of veranderen is dan..  
R8: ja ja ja, kijk een mooi voorbeeld. De rivierendriesprong, heb je daar weleens van gehoord?  
I: nee  
R8: nou dat is ook landelijk in het nieuws geweest. Die man is meneer Y, die heeft een bouwstoffen handel, maar dat is alles op zijn eigen terrein verwerkt, dus grind, zand, puin, rommel, afval. Er stond dus ook een puinbreker. En op den duur achter een lege wijk, die hadden dus allemaal stofoverlast. En die vertelden dus dat komt van hem af. Dat is dus een heel ding geworden, een heel juridisch traject en een heel gebeuren. Daar is een jurist die is daar ik denk toch bijna twee jaar fulltime mee bezig geweest met alleen die puinbreker. En dat was gewoon het verzoek aan die man om een vergunning in te dienen, een ontheffing om die puinbreker daar te mogen gebruiken. En hij vertelde dus telkens van die puinbreker is mobiel, ik heb daar geen vergunning voor nodig. Maar die puinbreker is dus bedoeld om ter plaatse te functioneren. En hij zegt dan wel ja hij is mobiel, maar dat ding stond daar al 5/6/7 jaar, dus daar is niks mobiels aan. Als je een mobiele puinbreker hebt, die breng je van locatie naar locatie en deze stond daar gewoon te graaien. Dus dat is een heel gebeuren geweest, tot aan de Raad van State aan toe. En nu ik ben daar gisteren toevallig geweest bij die man omdat die een vergunning had voor een keerwand waar die puin achter stort waar hij dus mag breken nu. Maar de wand moet volgens de vergunning 6 meter hoog zijn, maar die was maar 3 meter. Dan krijg je daar dus weer een discussie over.   
I: je zou zeggen wat is de moeite dan om even een verzoek in te dienen. **(52:00)** kan je dan niet als gemeente het verzoek indienen voor die man?   
R8: nee dat moet hij echt zelf doen. Maar hij is dan echt zo van ‘jullie zijn mij gewoon aan het pesten’. Ik zeg ‘nee wij zijn u nu een beetje aan het handje aan het nemen, zodat alles volgens de vergunning gaat, zodat daar geen discussie over is’. Ja dat snap ik wel en hoe moet ik dat nou doen. We hebben aan die man uitgelegd hoe dat je dat allemaal moet doen en nu is het maar afwachten wat of er een aanvraag binnenkomt.   
I: ja, het is ook zonde voor hemzelf zou ik zeggen. Ik bedoel als je het zover laat komen tot aan de Raad van State dan..  
R8: ja, maar die man heeft ook een gigantische claim bij de gemeente neergelegd. Dan praat je over miljoenen he. En of hij dat ooit zou krijgen weet ik niet, ik denk het niet. Maar hij heeft wel inkomstenderving noem maar op, slechte publiciteit, negatief in het nieuws, al die dingen allemaal, heeft hij allemaal aangekaart.  
I: maar dan is het toch de vraag of die als winnaar zeg maar eruit komt  
R8: nou je hebt daar eigenlijk geen winnaars. Want ik heb toen ook tegen hem gezegd ‘waarom heb je je niet aan de vergunning van de milieudienst gehouden?’. Ja dat is toch nergens voor nodig, mensen die klagen allemaal. Ik zeg ‘ja, maar die mensen die klagen, dan krijg je dus klachten, meldingen en onderzoekverplichting, dan komen er dingen uit die niet goed zijn’. Dan zegt hij ‘dat zien we dan wel weer, dat zien we dan wel weer’. **(53:30)**I: dus in dit geval was praten eigenlijk niet..  
R8: nou je kunt er wel goed mee praten, maar om hem te bewegen om dingen dus echt te doen dat is lastig.   
I: ja, daar liep het dan vast  
R8: ja  
I: dus dan kom je eigenlijk toch wel bij de bestuursrechtelijke instrumenten die je moet inzetten want je kan niet blijven..  
R8: ja en dan wordt het een heel juridisch verhaal. Ik wil het allemaal niet weten zeg ik dan ook tegen mijn collega die dat twee jaar heeft gedaan. Ja dat is nog een traject, dat loopt nu nog steeds. Als je met die man praat, ja hij doet er allemaal heel luchtig over. Hij zegt dan ook ‘ik zal aan jullie denken als ik op de Bahama’s zit’.  
I: hij ziet de zaak goed tegemoet  
R8: ja ja, hij lacht alleen. Die man die heeft zoveel financiën. Met de financiële middelen kan hij alles doen en die lacht alles een beetje weg.   
I: het zal hem in dat opzicht niet raken  
R8: nee, nee, die heeft gewoon zoiets van joh je doet maar. Je maakt maar foto’s en ik hoor het allemaal wel. Het interesseert hem niet zeg maar.   
I: bijna een soort spelletje zou je zeggen  
R8: ja, hij ziet het dan in zoverre als een spelletje dat gemeente pesten. En dat heeft hij al een paar keer tegen mij gezegd. Toen heb ik al een paar keer duidelijk gemaakt van nou het heeft niks met pesten te maken, dit heeft gewoon te maken met het volgen van de regelgeving. U heeft zich daar aan te houden en elk ander bedrijf hier in de omgeving. Ik zeg kijk maar naar ‘Z’ mooi voorbeeld. Die hebben zich ook niet aan de emissie voorwaarden gehouden. En ik hoop nu dat die dat wel doet met dat puin breken, met dat geluid en al die dingen meer. Ja dan moet ik die muur weer gaan veranderen. Ik zeg ja.  
I: daar heeft hij dan blijkbaar ook het geld voor toch?  
R8: ja, hij maakt die dingen zelf, die blokken, dat zijn betonnen legoblokken. En die maken ze daar zelf, hij hoeft ze maar in een mal te zetten en uit te halen en hij kan ze zo opstapelen. Maar het is gewoon het dwarsliggen. En als hij dingen verkeerd doet dan en ik kom daar met de omgevingsdienst dan is het van goh R8 ben je daar nou al weer? Ik had jou eigenlijk al verwacht ja. Dan weet ik al genoeg als ze dat zeggen.   
I: ja precies, en zaken die helemaal zo ver komen, zijn dat dan zaken waarbij burgers of bedrijven eigenlijk gewoon niet willen meewerken of zijn dat meestal zaken waar wet- en regelgeving zo strak is dat..  
R8: ja, dat is in dit geval wel zo ja. Want dit zijn gewoon hele duidelijke kaders. En daar wordt niet vanaf geweken **(56:15)** en vooral door de milieudienst niet, want die zitten er echt bovenop.   
I: een hoge prioriteit ook weer?  
R8: ja, ja, ja, ja, ja.   
I: en waar zitten dan volgens u de voordelen voor de gemeente in het gebruik van mediation of gespreksvoering?  
R8: ja, ik zie mediation dus een beetje als, dat je dus heldere gesprekken kunt voeren en duidelijke gesprekken. En dat bij mediaton kan worden ingebroken als het gesprek een beetje gaat afwijken van de kern zeg maar van het doel waarom er gesproken wordt.   
I: en zou u eerder bij moeilijke zaken mediation inzetten of..  
R8: ja, wat zijn moeilijkere zaken?  
I: ja dat is natuurlijk ook weer persoonsafhankelijk.   
R8: het ligt meestal aan de persoon. Mensen die dus geen gehoor geven aan brieven, aan kaartjes, aan telefoontjes. Aan afspraken niet nakomen. Dat soort dingen. Dan wordt er wel mediation ingezet. En als mensen moeilijk zijn. Dus wat ik al zei agressief of gewoon niet willen luisteren, die heb je er ook gewoon bij, van het is mijn eigen ding, het is mijn eigen grond en burenruzies he. Dat is ook vaak. En mediation wordt ook vaak bij burenruzies ingezet. Maar dan heb je ook heel vaak van ik wil niet met mijn buren praten.   
I: ja dan krijg je dat verhaal weer   
R8: nou, oké, hoe gaan we daar mee verder als ze niet met elkaar ‘on speaking terms’ zijn. Hoe ga je dat insteken? **(58:00)** want je wil die partijen wel bij elkaar brengen.   
I: ja, want zo’n burenruzie is dat na een handhavingsverzoek eigenlijk?  
R8: ja dat kan. Dat kan ook gewoon zo binnenkomen als burenruzie zijnde. En dan wordt buurtbemiddeling erbij betrokken.   
I: dat is weer net wat anders dan mediation  
R8: ja.. het is ook eigenlijk een beetje mensen tot elkaar brengen hoor. Wat ik hier zo proef zoals het hier gaat. Om mensen toch een beetje te bewegen van goh, een beetje leven en laten leven. En tot een oplossing proberen te komen.   
I: ja, en die worden wel vaak gevonden dan?  
R8: ja, vaak wel.   
I: dus u bent wel voor het mediation traject?  
R8: ja, ja, ja, ja. Het is oplossingsgericht. Kijk, om in oud zeer te blijven rondlopen dat is voor niemand goed natuurlijk, dus je moet dingen ook uit kunnen spreken. En vaak is het zo dat een persoon waar het over gaat die weet helemaal de kern helemaal niet. Als je bijvoorbeeld twee buren hebt of iemand heeft een bouwwerk en de buren die dienen een klacht in, heel vaak die mensen spreken niet met elkaar. De een loopt naar buiten en de ander toevallig ook en die ziet dat de buurman buiten is en die loopt weer naar binnen, want die wil zijn buurman niet groeten. Tot zo erg gaat het. Ja en dan denk ik, als je mediation kunt inzetten om mensen een beetje te laten praten van wat is er nou precies aan de hand, dat is natuurlijk bij buurtbemiddeling. Van wat is nou het probleem? Vaak weten die mensen zelf helemaal niet wat het probleem is. Die zeggen gewoon van ik mag die buurman van mij niet. Ja waarom niet? Ja nee ik mag hem gewoon niet. Maar die weten dan helemaal niet wat de oorzaak daarvan is. Dat kan ik misschien ook nog wel aandragen als een voorbeeldje. **(1:00:00)** Er waren twee woningen en een rioolstelsel. Die kinderen van de ene woning die propte alles in het toilet. Met als gevolg dus dat het rioolstelsel, waar twee huizen op staan, telkens verstopt was. En elke keer zei die man, waar die kinderen dus alles van volpropten ‘dit is niet mijn probleem’. ‘dit is niet mijn probleem’ zei hij dan. Dat werd zo erg dat de ene buurman hem aansprakelijk heeft gesteld. Niet gereageerd, op niks, en toen heeft die ene buurman gewoon gezegd van ‘nou ik wil er helemaal vanaf zijn’. Die heeft zijn toilet om laten zetten en zijn eigen rioolbuisaansluiting aan laten sluiten op het hoofdriool op zijn kosten. Op zijn eigen kosten.   
I: ja, nou daar is het probleem dan wel mee opgelost eigenlijk  
R8: ja, maar het is niet de manier. Kijk, die man, die buurman, die had gewoon moeten zeggen van ‘goh, dat is door toedoen van mijn kinderen, die hebben van alles erin.. ‘. Die andere buurman heeft elke keer een ontstoppingsbedrijf laten komen, omdat zijn toilet niet doorliep.   
I: ja, dus die heeft alle kosten gemaakt, terwijl het niet zijn oorzaak was   
R8: ja, ja, want dan zegt die buurman ‘joh dat is jouw probleem’  
I: maar ik snap ook wel van zijn kant, als iemand helemaal niet wil meewerken, dat je dan op een gegeven moment zoiets hebt van dan doe ik het zelf, dan ben ik er vanaf  
R8: ja, dat heeft hij nu dus ook gedaan. Een paar weken geleden ben ik bij die man geweest. Toen vroeg hij ook aan mij ‘goh, en wat kost dat’. Nou en toen had hij een bedrijf in de arm genomen, en die hadden dus, heel raar eigenlijk, maar daar moesten ze door twee tuinen heen, die leiding, en dan werd die aangesloten op het hoofdriool. Ik zeg ‘wat is dat voor flauwekul, dat is gewoon vanuit de gevel recht naar achteren toe, onder de stoep door en dan aansluiten’. Ik zeg ‘ wat moet u daarvoor betalen’. Hij zegt 1400 euro. Ik zeg nou dat hoeft u niet te doen hoor. Hoe moet ik dat dan doen? En toen ben ik binnen een en ander uit gaan zoeken bij rioolbeheer en die man was voor ongeveer 320 euro geholpen.  
I: dat scheelt wel heel veel geld inderdaad  
R8: ja, ja. Toen was ik nog een keer geweest om te kijken hoe dat het allemaal gegaan was. En toen zei hij ook ‘bedankt voor de tip he’. En kijk, dat zijn nou leuke dingen  
I: ja, nee precies. Dan voelen de mensen zich toch echt geholpen ook  
R8: ja, ja. Maar dat is ook een beetje oplossingsgericht meedenken. Moet je ook bepaalde grenzen in stellen natuurlijk, dat je er niet overheen gaat, dat je niet te ver gaat.   
I: ja, anders heb je natuurlijk zelf ook weer veel extra werk  
R8: ja, dan zeggen ze van ‘ja maar R8 heeft gezegd dat..’  
I: ja, want komt u vaak nog bij mensen of ziet u mensen die.. dan maakt u altijd wel even een praatje?  
R8: ja dan maak ik altijd even een praatje.   
I: om de band, de relatie goed te houden?  
R8: ja, precies ja (1:03:00)  
I: en ziet u nog nadelen in het gebruik van mediation voor gemeenten?  
R8: nee, nee, want ik denk als het mediation traject ingezet wordt, ga je toch oplossingsgericht te werk lijkt mij. Dus daar zie ik geen nadelen in nee.   
I: ook niet qua kosten die het met zich meebrengt/tijd..?  
R8: daar heb ik nog nooit over nagedacht, nee.  
I: dat is positief dat er inderdaad geen.. toch.. er vooralsnog geen knelpunten zijn. En in de toekomst, ziet u nog verbeterpunten in het gebruik van mediation of in het proces van de handhaving?  
R8: uhm, ja net als het proces van de handhaving, kijk het woord handhaving al, dan heb je natuurlijk al iets van je gaat mensen op de vingers tikken.   
I: een negatieve lading?  
R8: ja, precies. Ja hoe zou je dat beter kunnen noemen, ja. Het is inderdaad een beetje een negatieve lading ja handhaving. Het is een beetje vinger tikken, dat gevoel heb ik erbij hoor. Ik zie het meer als toezicht taak. Dus mensen ook informeren over de gang van zaken, wat de wetgeving is, wat wel kan, wat niet kan. Vooral ook wat het bestemmingsplan is. want heel veel mensen weten dat helemaal niet.   
I: nee, is ook lastig te vinden  
R8: ja, dus hier werd toen gezegd ‘goh kan je niet gewoon zeggen dat mensen op ruimtelijkeplannen.nl moeten kijken?’ oke, prima. Nou dus ik kwam bij mensen aan en zeg ‘goh u moet eens kijken op ruimtelijkeplannen.nl daar kunt u alles vinden’. Heb ik mijn kaartje achtergelaten en toen twee uur later werd ik teruggebeld door die mensen ‘kunt u nog eens langskomen, want ik kom er helemaal niet uit’.  
I: nee, ik vind dat ook een ingewikkelde website hoor  
R8: dat is het ook, want je weet niet waar je naar moet zoeken, je weet niet waar je naar moet kijken, waar je het moet vinden. Nou denk ik dan is het makkelijker om op de gemeentelijke website te kijken, maar daar staat weer een link op naar ruimtelijkeplannen.nl **(01:05:30)**  
I: dan worden ze nog niet wijzer  
R8: en als ze er dan nog niet uitkomen dan zeg ik van ‘nou, dan kunt u het best even met bestemmingsplan contact opnemen en daar de vraag even neerleggen’. Dus dan kunnen ze gewoon in het bestemmingsplan kijken of in de beheers vorderingen en dan kan er zo antwoord gegeven worden over een bepaalde locatie of perceel.   
I: ja precies. En is dat alleen met het bestemmingsplan of ook met de vergunningaanvraag dat het niet duidelijk is voor mensen kan het nou wel, kan het nou niet.   
R8: wat ik dus wel veel tegenkom is dat ik de mensen vraag om een schetsplan in te dienen. En dan zeggen ze ‘wat is een schetsplan dan?’ nou dat is voor het vooroverleg, om te kijken of het een en ander dat u dus wilt, of dat realiseerbaar is. en dan zeg je dat ze een schetsplan in moeten dienen, en wat doen ze dan, dan dienen ze een aanvraag in. En aan een aanvraag zijn meteen kosten verbonden. Ook aan een schetsplan zijn kosten verbonden, alleen die worden verrekend als dus een aanvraag wordt ingediend. Dus dan is het heel vaak, dan komen die toetsers bij mij, van ‘ik heb hier een aanvraag en daar ben jij geweest’. Ja dat moet dan een schetsplan zijn dat mensen moeten indienen. Dan moeten er weer brieven verstuurd worden met het verzoek de aanvraag in te trekken en dan nogmaals het verzoek in te dienen om een schetsplan te overleggen.   
I: want staat dan op de site ‘aanvraag indienen’? staat er dan niet ook nog ergens ‘schetsplan indienen’ dat het makkelijk te onderscheiden is?  
R8: nou als je bij het OLO, het omgevingsloket online, komt, daar staat dat wel op. Schetsplan formulier vooroverleg als het goed is.   
I: dus het is in dat opzicht duidelijk waar mensen die..  
R8: ja, maar mensen denken dan ooh ik moet een vergunning aanvragen, dus ik moet een omgevingsvergunning aanvragen. Nee, je moet een schetsplan indienen om te kijken in het vooroverleg om te kijken of dat realiseerbaar is. of het past in het bestemmingsplan, kunnen de dingen die daar gerealiseerd moeten worden, kunnen die daar ook gerealiseerd worden en dat ondervang je dan al. En dan wordt het ook al gelijk voorgelegd aan Welstand. Dus dat is dan ook al meegenomen gelijk. Dus bij een aanvraag hoeft dat niet opnieuw naar Welstand te gaan.   
I: dus eigenlijk de schetsplan is wel een soort aanvraag, want eigenlijk is dan al duidelijk of iets door kan gaan?  
R8: ja, een schetsplan is eigenlijk, vroeger werd dat wel een bouwvoornemen genoemd. Dus mensen willen iets gaan bouwen en weten niet of dat het ook vergund kan worden. En dan wordt er dus een schetsplan ingediend van kijk dit willen we gaan doen, en het ziet er zo uit en dan komt er een foto bij en een 3D impressie of wat dan ook. En dan wordt dat voorgelegd aan de Welstand. En dan kan het zo zijn dat de persoon de gelegenheid wordt geboden om een en ander mondeling aan de Welstand uit te leggen wat men dus wil gaan doen. Maar 9 van de 10 keer als het een heel groot project is dan heb je wel eens dat er een architect meekomt om het een en ander duidelijk te maken. Maar met kleinere bouwwerken wordt daar meestal geen gebruik van gemaakt.   
I: oké, maar dus wel eigenlijk ook een manier om te kijken wat mogelijk is?  
R8: ja, ja  
I: dus dat scheelt dan daarna ook weer tijd   
R8: ja, ja, want als mensen daarna nog zeggen ik wil een omgevingsvergunning aanvragen en het past niet, we willen geen ontheffing verlenen voor het bestemmingsplan. Dan zegt de gemeente nou dat is dan 135 euro geloof ik. Dan heb je niks maar je moet wel betalen.  
I: ja dat is ook een beetje dubbel, maar de gemeente steekt er ook tijd in  
R8 ja, en daar is dus dat schetsplan eigenlijk voor in het leven geroepen om dus de kosten van de mensen te beperken. Want dan kun je gewoon het schetsje, de naam zegt het al, een schetsje van het plan maken wat je wilt gaan doen. En als dat dus wordt gehonoreerd dan wordt dus gevraagd ‘kunt u bouwkundige tekeningen overleggen bij de omgevingsvergunning?’ Uitgewerkt met de juiste maatvoeren van 1:100 enzo.   
I: ja precies. Dus dat is nog wel iets wat duidelijker naar de burger kan worden geïnformeerd van het indienen van het schetsplan  
R8: ja, ja het wordt wel geïnformeerd, alleen de mensen als ze op het OLO komen, dan denken ze alleen maar oh ik moet een vergunning hebben. Ja, en dan gaat het heel vaak fout. **(1:10:00)** dus daar zit nog wel wat werk. I: en verder nog andere punten of..?  
R8: nee, nee..   
I: verder gesprekvoering zelf gaat ook gewoon.. worden daar nog cursussen voor gegeven binnen de gemeente?  
R8: ja, daar worden wel cursussen voor gegeven. Ik heb in het verleden ook weleens conflictbemiddeling gedaan. Dat was eigenlijk wel heel erg leuk met een acteur. En daar steek je dus heel veel van op, hoe dat je dus met iemand die dus totaal niet wil meewerken om die toch te bewegen om mee te werken. En dat je dus een gesprek gaat ombuigen zeg maar. Van negatief naar iets positiefs. Dan kom ik weer op je gaat eerst het positieve, wat wel kan, en dan begin je wat niet kan. En dan zeggen mensen heel vaak ‘je hebt net gezegd dat dit en dit en dit wel kan’. Dus dan begint het wel een beetje van oh er is wel een mogelijkheid om. En dan zeg ik heel vaak ‘nou, als u een schetsplan wilt overleggen dan wordt daar even naar gekeken en wordt gekeken of dat het mogelijk is om het te realiseren wat u wilt neerzetten’.   
I: en gaan alle andere medewerkers ook zo te werk? Met eerst het positieve nieuws of negatieve nieuws? Ziet u daar verschil in nog?  
R8: ja ik ben de enigste die buiten loopt eigenlijk.   
I: dus u heeft het meeste contact ook eigenlijk  
R8: ja, ja. En de rest van de juristen gaat vaak per telefoon of brief. Naja ook weleens persoonlijk als de mensen worden uitgenodigd, maar voor de rest eigenlijk nee. Ik ben eigenlijk het eerste contact van de gemeente als het over handhaving gaat. **(01:12:05)**  
I: ja, ja. En de juristen zijn misschien toch strakker omdat ze de wet- en regelgeving meer   
R8 ja dan krijg je vaak ‘ja-maar’.   
I: dat zijn toch weer ander soort gesprekken denk ik die zij voeren  
R8: ja, ja klopt  
I: maar over het algemeen is wel iedereen in de gemeente kijkt zo veel mogelijk naar oplossingen wat mogelijk is en wil eigenlijk zo veel mogelijk die bestuursrechtelijke instrumenten vermijden?  
R8: ja, ja precies. Dat probeer ik dus ook buiten. Dus zoveel mogelijk ook sturen van laat het geen juridisch conflict worden, want dan wordt het gewoon heel vervelend en daar zijn geen winnaars en daar zijn geen verliezers. Dus alleen maar een hoop frustratie. Dus daar probeer ik wel vaak op te sturen ja.   
I: nee, leuk om te horen hoe dat er hier allemaal aan toe gaat allemaal. **(01:12:50)** […]  
R8: ja, ik zeg dat ook wel eens tegen de mensen. De gemeente is er om medewerking te verlenen en niet om tegenwerking te verlenen.   
I: nee, nee, alhoewel dat natuurlijk wel zo kan voelen als je iets aan het bouwen bent  
R8: ja, zo voelt het vaak. Vandaar ook de term handhaving.. hmm ja..   
I: daar kunnen we nog wat op verzinnen  
R8: maar voor de rest gaat het hier wel goed hoor. **(01:13:35)**

**Interview 9  
Gemeente Zaanstad  
15 mei 2017**

**Respondent 9a (meneer)  
Functie: Gebruikstoezicht, handhaving, bouw  
Respondent 9b (mevrouw)  
Functie: toezicht bouwproces, technicus**

I: ik studeer sociaal- juridische dienstverlening, dus dit is mijn afstudeeronderzoek. Mijn opdrachtgever is BMC, dat is een adviesbureau. Ik weet niet of dat een bekende is voor u?  
R9a: ja, dat is een bekende.   
I: door hen ben ik aan dit onderwerp gekomen. Zij hadden een vacature bij onze Hogeschool opengesteld en daar had ik op gereageerd.   
R9a: dat betekent dat je hierna klaar bent?  
I: Dat is wel de bedoeling ja. In ieder geval met mijn bachelor. En wat ik dan ga doen is de grote vraag.   
R9a: maar na een bachelor ben je toch nog niet klaar?  
I: ja, bij HBO is dat de eindfase.  
R9a: ja, oké. Dus als je dan voor een master doorgaat, ga je naar een van de universiteiten en rechten studeren?  
I: ja, dan zou je inderdaad premaster en master kunnen doen, volgens mij heb je ook op hbo niveau masters, maar ik weet in ieder geval voor mezelf volgend jaar ga ik nog niet verder studeren, eerst werken  
R9a: niet reizen, een jaar ertussenuit?  
I: ja, reizen wil ik ook weer heel graag. Ik ben al in Australië geweest twee jaar geleden en dat is goed bevallen. Dus ik heb alweer kriebels om te gaan reizen.  
R9a: en wil je dan weer naar Australië of wat anders zien?  
I: Ik wil nog heel graag naar Canada, Scandinavië wil ik ook nog graag heen. Genoeg mooie plekken.  
R9a: is dit bijna klaar of ben je net begonnen?  
I: ik ben al wel een tijd bezig maar ik heb wel gemerkt dat het lastig is.. na het duurt altijd wel even voordat je de juiste persoon hebt.  
R9a: ik ken het wel hoor. Gemeentes hebben vaak geen tijd, of nemen geen tijd. Maar brand los dan.  
I: ik ben benieuwd wat uw functie dan precies is hier.  
R9a: zeg maar gewoon ‘je’ wat mij betreft. Ik ben hoofd van de afdeling gebruikstoezicht. Wij houden ons bezig met toezicht en handhaving aan de bouw. En je hebt zo meteen een gesprek met R9b en zij houdt zich bezig met de toezicht op het bouwproces zelf. En daar is zeg maar een knip gemaakt in Zaanstad: toezicht op de bouw en toezicht op bestaande bouw. Dat zijn twee verschillende dingen. Wij hebben dus overdracht momenten tussen beide afdelingen, bijvoorbeeld een dossier als er tijdens het bouwen wat gebeurt, komt dan bij ons terecht. Dat betekent dus dat alles wat in de bestaande bouw valt toe te zien of te handhaven varieert van dakkapellen tot heel ingewikkelde dingen, over bewoning of een dakterras waar het niet mag, een stuk uitbouw zonder vergunning of een afwijking van de vergunning. Als dat dan bij ons terecht komt gaan wij daarmee aan de slag.   
I: dus eigenlijk zodra er iets niet klopt aan het naleven of bouwen zonder vergunning dan..

R9a: ja, zodra het niet klopt en wij krijgen daar weet van he. Qua capaciteit zijn wij niet zo groot dat we pro actief kunnen handhaven. We doen het heel soms in projectvorm, maar dan is het kleinschalig. Maar meestal is het gewoon reactief. Dus wij krijgen klachten van burgers, buren vaak he, vaak zit er ook nog een burenruzie doorheen, klachtenverzoek tot handhaving. Dus als iemand zegt ik wil gewoon dat je als gemeente op gaat treden, want hier is iets niet in de haak. Ja, of gewoon een melding. Dat ze melden ‘volgens ons is daar iets aan de hand dat niet klopt’. Je ziet ineens heel veel bouwactiviteiten of je ziet ineens heel veel mensen terwijl dat eigenlijk niet kan, willen jullie eens gaan kijken wat daar aan de hand is. En dan wordt dat bij ons beoordeeld van nou, het wordt geprioriteerd, dus we gaan kijken ‘vinden we dit heel belangrijk of is het lage prioriteit’. Heel veel dingen kun je telefonisch afhandelen, maar vaak moet je toch gaan kijken van nou wat is er aan de hand en na ja, dan ga je gewoon, dus je gaat eerst thuis kijken wat is het adres, wat speelt daar en dan kun je gewoon meestal is het het handigst om eerst te gaan kijken en de situatie in je op te nemen van wat is er aan de hand, wat zie ik, wat speelt er. En dan ga je verder op kantoor uitzoeken van hoe zit het met het bestemmingsplan, hoe zit het met de regelgeving en kan het nou wel of kan het nou niet volgens de regelgeving wat je daar hebt waargemaakt. Afhankelijk daarvan, van die uitkomst, ga je dan weer verder. Na ja, dan komen we meteen bij jouw onderwerp uit. Wat wij proberen te doen is, of wat de toezichthouders, dat zijn de mensen die naar buiten gaan, proberen te doen is in overleg treden met de overtreder. Met de betrokken zeg maar in overleg. In overleg proberen of zij zelf zonder dwangmiddel die overtreding ongedaan kunnen maken. Ja dus dat is geen mediation. Wij noemen dat het informele traject.  
I: ja precies, voor mij is dat inderdaad wel een vorm van mediation.   
R9a: ja, dat is maar net hoe je, afhankelijk van de definitie he. Als je echt strikt de definitie van mediation hebt, die is wel veel beperkter dan twee partijen, meer belangen, voor allebei moet er wat inzitten. Maar wat wij proberen is, of wat de toezichthouders proberen is om in goed overleg met de betrokkenen de zaak op te lossen. **(6:00min)**   
I: en als zij iets constateren de toezichthouders? Gaan zij er dan meteen op af of wordt dat eerst naar kantoor gebracht?  
R9a: dat hangt er vanaf. Het hangt van de drukte, van de werkdruk af. Het hangt van de inschatting van de prioriteit af, hangt van de gevaarzetting af. Dus als wij een melding krijgen ‘er staat hier een huis op instorten’ dan is dat hoogste prioriteit en dan gaan wij meteen kijken. Als wij melding krijgen er van nou er wordt volgens mij een hekje gebouwd dat niet klopt, dan komt dat later aan de beurt. Dus ja, zo wordt dat eigenlijk gedaan. Iedere toezichthouder heeft een werkpakket, die heeft een x aantal dossiers in behandeling en die is eigenlijk continue aan het prioriteren wat pak ik eerst, wat kan wachten. Dus zo wordt het met klachten en meldingen ook gedaan. Alleen bij klachten en meldingen is het zo dat je van te voren niet precies weet wat het is. Dus het gaan kijken is iets dat je redelijk snel moet gaan doen. Of bellen is nog beter, meteen bellen, dat mensen weten dat we eraan komen of dat we er iets mee gaan doen. En vervolgens ga je dan de zaak afhandelen, en vervolgens hangt het ervan af hoe groot de werkdruk is, hoe hoog de prioriteit is of het wel of niet snel gaat.   
I: ja, en komen er in deze gemeente vaak conflictsituaties voor? Meningsverschillen tussen inderdaad gemeente en bedrijven of gemeente en burgers?   
R9a: ja, wij zijn dan niet met bedrijven bezig, want dat is omgevingsdienst. Dat onderscheid ken je?  
I: ja, ja.   
R9a: dus wij zijn meestal niet met bedrijven, meestal met particulieren. Ja, en horeca doen we dan wel, dus dat zijn wel bedrijven. Maar je hebt natuurlijk heel vaak discussies. Kijk, je hebt gewoon verschillende categorieën van overtreders. Er zijn mensen die het bewust doen, die het op zoeken, die bewust over de grens gaan en kijken wat het kan leien en zoiets hebben van nou als de gemeente erachter komt dan kan ik het alsnog regelen, dan vraag ik alsnog een vergunning aan om te legaliseren. Dus ja, je hebt gewoon verschillende categorieën. Als het goed is heb je daar wel literatuur over he, over hoe dat zit met overtreders. Dat betekent dus ook dat je verschillende manier hebt om overtreders te bewegen om tot oplossingen te komen. Mensen die het per ongeluk doen, uit onwetendheid, nou die zijn in de regel snel geneigd om te zeggen ‘oké, sorry, ik ga het oplossen’. En de mensen die meer als calculerende burger bezig zijn die zal je misschien wel moeten dwingen met een dwangsom, voordat ze het gaan oplossen. En dan ben je uit het informele traject gestapt inmiddels, en dan zit je in het formele traject. Je kunt het eigenlijk zien, als je het aantal klachten, meldingen en verzoeken tot handhaving bij ons binnenkomt. Dat is eigenlijk een soort trechter he, de trechter wordt steeds smaller. En naarmate die smaller wordt, wordt die steeds formeler. En wat wij proberen is zoveel mogelijk, voordat het formeel moet worden, opgelost te krijgen.   
I: eigenlijk zou het ideaal zijn als het bij die toezichthouder, als bij het in overleg gaan het dan al wordt opgelost.  
R9a: ja en dat lukt niet altijd. Dat hangt van de situatie af. Er zijn ook mensen die ja, die gaan gewoon door tot aan de Raad van State, dat maken we ook gewoon mee, dus die blijven gewoon net zo lang zich verzetten totdat de Raad van State uiteindelijk zegt van ‘sorry, je moet het toch echt gaan oplossen’.   
I: en hoe groot percentage is dat dan dat uiteindelijk in het formele traject terecht komt?  
R9a: ik denk iets van, in de orde van 15% schat ik in  
I: is dat veel of..?  
R9a: dat weet ik niet, dat kan ik niet vergelijken. **(10:00min)** ik heb geen gegevens van andere gemeentes. Maar ik denk wel dat gemeentes verschillend zijn. Je hoort ook wel van gemeenten die gaan meteen aanschrijven. Dus die gaan meteen een brief sturen, dus..  
I: die slaan al een heel groot deel over eigenlijk  
R9a: die slaan een groot deel over. En die gaan er vanuit dat door het schrijven van een brief, je ook al een hoop afvangt. Het kan ook.. ja weet je, soms ben je als toezichthouder zit je heel lang in een overleg. En dan kom je er eigenlijk aan het einde pas achter dat het eigenlijk geen zin heeft gehad weet je. Dus dan denk je van verdorie als ik dat had geweten dan was ik meteen het formele traject ingegaan. Die mensen praten wel mee, maar die doen niks. Die zijn alleen maar bezig om.. **(11:00min)**  
*[korte onderbreking]*   
**(11:23min)**R9a: bij welke gemeentes ben je dan nog meer geweest?  
I: ik ben bij Rhenen geweest, Veenendaal, Alkmaar, Gemert-Bakel. Morgen Laarbeek.  
R9a: dat is Limburg ofzo?  
I: ja, ergens bij Eindhoven moet ik volgens mij uitstappen.   
R9a: het hele land door?  
I: ja, ik zie nog wat van Nederland op deze manier.   
R9a: en hoeveel gemeentes moet je hebben?  
I: 10, maar ik heb er nu 12/13 ingepland.   
R9a: oké, dus daar heb je genoeg aan  
I: ja, ik heb nu wel genoeg inderdaad.   
R9a: maar, ja dat is eigenlijk in het kort wat er gebeurt. Wat je dan ook nog wel ziet is, als wij het formele traject gehad hebben, dan komt er beroep en bezwaar. Dan gaat het naar een andere afdeling bij ons. Per gemeente is dat ook weer ander geregeld he. Bij ons gaat het dan naar de afdeling juridische zaken, die krijgen dan een zaak binnen die voor hun nieuw is. En wat die dan doen is ook altijd eerst even bellen van ‘nou, we krijgen dit en dit binnen, dit is het beeld uit het dossier’ en dan gaan ze gewoon bellen en zeggen van ‘nou is dit nog steeds zo, bent u nog steeds van mening dat we doorgaan met het traject, of is het misschien in een gesprek mogelijk om uit te leggen’. Een enkele keer wil het nog wel helpen dat als iemand anders vanuit de gemeente met zo iemand gaat praten, dat het dan ineens wel kan. Want dan is er blijkbaar sprake geweest van persoonlijke.. persoonlijk iets dat aan het wringen is, wat opgelost kan worden als iemand anders even instapt. Maar dat gebeurt eigenlijk heel weinig.   
I: oké, dus eigenlijk de eerste stap is dan de toezichthouder.  
R9a: daar gebeurt het eigenlijk, daar moet het gebeuren. Dus de informele fase gebeurt daar. Zodra er een jurist bijkomt, dan zit je al in het formele traject.   
I: en op welke manier treedt de toezichthouder dan in overleg? Hoe pakt hij dat aan?  
R9a: uuh bellen, afspraak maken, gaan kijken, de situatie opnemen. Soms ook wel.. na meestal is het dan dat hangt er vanaf.. heel plaat, soms krijg je mensen gewoon niet te pakken, en dan wil je toch gaan kijken. Op een gegeven moment heb je ook gewoon je planning. Ik ga vandaag in die hoek van de gemeente dingen doen en dan probeer je een stuk of vier dingen te koppelen, dat je niet elke keer met je autootje heen en weer rijdt voor een zaak, dat je er een stuk of drie vier combineert. Soms is iemand niet thuis of lukt het niet om contact te krijgen, mensen bellen niet terug of hebben geen telefoonnummer.  
I: hm hm, wordt er dan een brief gestuurd?   
R9a: ja, of we laten een brief achter he. We gaan kijken en dan hebben ze een briefje van ‘we troffen u niet thuis, maar we willen graag met u in contact treden over dat en dat en dat, graag contact opnemen met een telefoonnummer of een e-mailadres’.  
I: ja, maar dat is nog geen eerste aanschrijving of iets?  
R9a: nee nee, dat is gewoon puur een poging om in contact te komen. **(14:45min)**  
I: En worden er nog bepaalde vaardigheden ingezet bij zo’n gesprek?   
R9a: uuhm…  
I: Ik weet niet of u gemerkt heeft dat het ene wel werkt en het andere niet bijvoorbeeld?  
R9a: nou, het is heel persoonlijk. Je hebt al een aantal gesprekken gehad he? Dus toezichthouders handhaving, ja ik moet zeggen daarvoor moet je wel uit bepaalt hout gesneden zijn. He, want je komt bijna altijd in situaties terecht waar mensen je liever niet zien komen. Dus mensen zijn in principe nooit blij. Soms zijn ze verrast, soms zijn ze boos, noem het maar op. En dan is het afhankelijk van de vaardigheden, vooral communicatieve vaardigheden van een toezichthouder of je dat dan heel makkelijk kan oplossen of wegnemen. Ja, en daarin heeft iedereen zijn eigen stijl. Wat je nodig hebt, mensenkennis is heel belangrijk. Dus dat je snel een inschatting kunt maken van met wat voor vlees, met wat voor personen heb ik hier te maken. En dan, je moet gewoon zakelijk en netjes blijven natuurlijk. **(16:00min)** dat is echt heel persoonlijk. Maar dat betekent dus wel dat wij in sollicitatie procedures van toezichthouders ook heel erg letten op kennis van wet- en regelgeving. Dat is heel belangrijk, mensen moeten gewoon heel goed weten waar ze het over hebben. Want je krijgt altijd te maken met mensen die denken dat ze het beter weten. Die proberen mazen in de wet te vinden. Dus je moet er gewoon vakinhoudelijk echt goed inzitten. Maar ook als persoon moet je gewoon goede vaardigheden hebben. Dus dat is communicatief vooral. Als mensen heel snel boos worden of heel snel confronterend worden of heel snel in reactie gaan, dat werkt niet.   
I: nee, dat werkt niet.   
R9a: dus het is een combinatie van heel goed weten waar je het over hebt, heel duidelijk zijn he, dus altijd, dat heeft ook te maken met menselijke verwachtingen. Dus als je ergens komt en weggaat dat mensen heel goed weten wat is de volgende stap, hoe ziet de procedure eruit, wat is de bedoeling, wanneer gaat wat gebeuren, wat moet ik als persoon zelf doen en wanneer, voor wanneer. Dus dat zijn heel belangrijke dingen. Wat je nog wel eens hebt, en dat heb je bij handhaving minder dan bij andere onderdelen van een gemeentelijke organisatie, is dat heel veel mensen het moeilijk vinden om streng te zijn. Dus als ik bij jou kom en je hebt een stuk aan je huis gebouwd, terwijl dat helemaal niet mag, dan is het gewoon heel belangrijk dat je aan het begin heel duidelijk de situatie uitlegt, van ‘dit is de constatering, u kunt een verzoek tot legalisatie indienen’, dus dan ga je eigenlijk als het ware, dan draai je het om je hebt eerst gebouwd, maar dan ga je met terugwerkende kracht eerst kijken of er een vergunning voor mogelijk is. dus wat je hoort te doen is dat je eerst kijkt van als je iets wilt doen aan je huis, mag dat, dus dan ga je een vergunning aanvragen, of in ieder geval je gaat bij vergunningen, de club van R9b zeg maar, ga je eerst navragen van kan het wel wat ik wil. En als het dan kan, en je hebt een vergunning gekregen, dan pas ga je bouwen. Als je het andersom doet dan moet je die weg andersom ook bewandelen.   
I: Ja, precies en dan is er een bouwstop ook?  
R9a: Ja, zeker als er gebouwd wordt, is er een bouwstop. Als het gebouw er al staat, dan is het heel belangrijk dat zo iemand weet van nou als het niet lukt om een bouwvergunning te krijgen, dan is de consequentie dat het afgebroken moet worden.   
I: dat levert ook nog wel eens denk ik problemen op? In ieder geval meningsverschillen?  
R9a: ja, je ziet gewoon dat mensen dan, dan gaat het ineens om best wel veel geld. Dus dan gaan, sommige proberen alles om er onderuit te komen. Dus dat betekent via Raadsleden, dat betekent via collega’s, afdelingen, dat betekent mensen gaan schoppen he. Waar krijg ik een voet tussen de deur om toch mijn zin te krijgen. Ik heb weleens bij de Burgemeester gezeten met iemand die in zo’n situatie zat.   
I: ja? Die wilde perse de Burgemeester spreken?  
R9a: ja, ja ja, die wilde perse dan de Burgemeester spreken. Dus intern heb je dan de uitdaging om te zorgen dat je alle neuzen op een kant houdt. En dat de burgemeester dan ook zegt, dat moet je sowieso doen vanuit handhaving als je met complexe dossiers bezig bent moet je altijd zorgen dat, je moet in ieder geval weten dat je goed bezig bent. Maar je moet ook inschatten of het politiek of het bestuurlijk gevoelig is. Of het politiek bestuurlijk gevoelig is. Als dat zo is, dan moet je jezelf indekken. Dan moet je naar de burgemeester, althans dat doe ik dan, dat je zegt ‘nou we zijn daar en daar mee bezig en qua regelgeving klopt het allemaal wel, het kan politiek bestuurlijk gevoelig liggen en je kunt er vragen over krijgen’. **(20:10min)** Dat je het maar weet. En dat varieert dan, soms is het gewoon een mededeling, als het heel helder is en een klein verval is dan leg je het voor en zeg je ik wil deze kant op, graag je akkoord. Dat je bestuurlijk gedekt bent. Dus niet uit angsthazerij. Als jij gewoon ambtelijk een bepaalde lijn uitzet en bestuurlijk blijkt die niet gedekt te zijn, dan is dat gewoon heel vervelend.   
I: ja, het is wel belangrijk dat je hier binnen de gemeente inderdaad op een lijn zit met alles.   
R9a: ja, ja en dat is wel eens lastig. Je ziet soms weleens andere afdelingen die willen gewoon iets mogelijk maken he, bouwen waar het niet kan, of een bruisende stad, veel evenementen. Het is een organisatie maar die willen gewoon andere dingen en wij zeggen van ja, vanuit handhaving zeggen wij, het is allemaal hartstikke leuk en aardig, maar het moet wel binnen de kaders die we met elkaar hebben afgesproken. En waar het College en de Raad zegt zo moet zo gebeuren, dat botst weleens. Het gebeurt nu steeds minder hoor, maar het gebeurde in het verleden weleens. Ik werk hier nou 7 jaar, dat er dan iets werd georganiseerd en werden wij gewoon niet geïnformeerd. Weet je wel, zo van nou he, het zijn alleen maar lastpakken.   
I: maar dat is meer binnen de gemeente hoe..  
R9a: ja daar heb je ook die dynamiek, we werken allemaal bij een organisatie, maar je hebt ook deelbelangen.   
I: ja, precies, ja. En kunt u een conflictsituatie geven tussen de gemeente en een burger die echt bij mediation terecht is gekomen? Is dat überhaupt weleens gebeurt dat er een mediation is ingeschakeld?  
R9a: ja er is nu een dossier, dat is wel een heel gevoelig dossier, dus dat kun je ook weer niet zo echt noemen waarbij in een wijkje dat bestemming heeft van dat er niet gewoond mag worden. Dat er toch gewoond wordt. Mensen hebben, dat is een ingewikkelde, dat is een gebied wat zou gaan verkleuren van bedrijventerrein naar woningbouw. En mensen hebben daar op gespeculeerd van nou ik koop daar alvast iets, het is nu nog een bedrijfsgebouw maar straks is het een woonhuis. Dat is natuurlijk kassa. Alleen dat is niet doorgegaan. Maar die mensen hebben wel gedacht verdorie ik heb nou dat ding, en ik wil er wel mensen inzetten. Dat gebeurt dus nu ook. Daar zijn we al een tijd mee bezig.   
I: en dat is een zaak die bij een mediator dan…  
R9a: ja die ligt nu bij een ombudsman. Ik weet niet of een ombudsman echt een mediator is? Dat is wel een vorm van mediation. **(23:00min)**  
I: in ieder geval een onafhankelijke die ernaar kijkt  
R9a: ja, het is wel een onafhankelijke die kijkt van nou gemeente en betrokkenen komen er niet uit, loopt al jaren lang, hoe kunnen we dit zaakje vlot krijgen?   
I: want wie heeft dan binnen de gemeente besloten we gaan dit naar de ombudsman sturen?  
R9a: dat is wel collectief, vanuit de ambtelijke politiek, dat is een samenwerking zeg maar op een gegeven moment waarin dat beslist kan worden.   
I: en dit was dan de beste oplossing? Hoe wordt dan besloten dat de ombudsman ingeschakeld moet worden?  
R9a: nou ja, uiteindelijk wordt dat bestuurlijk gewoon afgetikt. En uiteindelijk zegt het bestuur ook van ‘ja, in dit geval is het misschien wel beter dat er een serieuze mediation poging wordt gewaagd tot een onafhankelijke partij’. En misschien krijg je dan de zaak wel vlot getrokken.   
I: Precies. Want er was in het voortraject al van alles geprobeerd?  
R9a: ja, we zijn er al een jaar of 12 mee bezig. **(24:00min)** dus dat is wel heel lang. Kijk, voor ons is het op zich vervelend, want wij moeten dan op onze handen gaan zitten. Maar als je er vanuit de organisatie, vanuit het gemeentelijke belang naar kijkt dan kan het best logisch zijn, we moeten het even over een andere boeg gooien. En dat loopt nu.   
I: dus dat is afwachten hoe dat gaat aflopen ook.  
R9a: ja, ik heb geen idee. Ik weet echt niet hoe het af gaat lopen. En ja goed, ik hoop dat het zodanig afloopt, dat het geen precedent werking krijgt naar andere handhavingsdossiers, die vergelijkbaar zijn, die in hetzelfde gebied spelen. Want dan zitten wij ook met het punt, als zij hier niks doen, dan kunnen wij het op een andere plek niet wel gaan doen.   
I: nee, je moet natuurlijk een lijn trekken daarin.   
R9a: ja dan zit je daar weer mee.  
I: ja, precies  
R9a: ja, dus dat is wel boeiend. Soms heb je een heel duidelijk krachtenveld met externe partijen, en soms zit het ook intern. Intern is het ook niet altijd een lijn.   
I: nee, dat is inderdaad ook. Dat heb ik nog niet eerder gehoord, zal natuurlijk bij elke gemeente spelen.   
R9a: ja, speelt bij gemeentes ook. Je hebt bijvoorbeeld accountmanagers, die willen gewoon heel veel bedrijven binnenhalen, die willen werkgelegenheid creëren of woningbouw, zoveel mogelijk woningen bouwen. Ja, en dan heb je toch wel een situatie dat het dan wringt met de regels die we als organisatie zelf hebben afgesproken.   
I: en is er binnen de gemeente ook handhavingsbeleid?  
R9a: ja, ja ja, we hebben een handhavingsbeleid  
I: Oké, en kan ik die op de website vinden of..  
R9a: ja, en mocht dat niet lukken dan moet je het me ff doorgeven, maar dat moet te vinden zijn op de website.   
I: ja oké, en ook iets over mediation?  
R9a: uuhm dat staat daar niet op denk ik. We hebben volgens mij niet echt een mediation beleid. Misschien dat R9b het weet zo meteen, maar volgens mij niet  
I: oké, dat zal ik nog even navragen dan. Want zij kan me dan meer vertellen over het proces vooraan?   
R9a: ja, het proces voordat wij in beeld komen. Dat betekent dus ook dat er heel veel raakvlakken zijn tussen het werk van haar afdeling en die van mij. Volgens mij is dat het zo’n beetje.  
I: ja, het is inderdaad een half uurtje verder..  
 *[onderbreking; respondent 9b neemt gesprek over]***(26:40min)**I: wat doet u precies als toezichthouder op het bouwproces?  
R9b: nou wij hebben een werkname vergunningencentrum, daar zijn twee afdelingen, afdeling vergunningen en daar zit de regie op vergunningverlening, dus daar komen de aanvragen binnen en gaan ze als het goed is vergund de deur uit en soms geweigerd. Maar we hopen natuurlijk meestal vergund. En mijn afdeling, ik ben afdelingshoofd van advies en toezicht, en bij mij zitten alle specialisten die onderdeel uitmaken om tot een vergunning te komen. Dus juristen, constructeurs en er zit een stuk toezicht op de realisatie fase waarbij we controleren of dat wat vergund is ook gebouwd wordt, in technische zin daar ligt de nadruk, is het veilig, brandveilig, energieveilig en constructief veilig, en energie zuinig. Daar zit onze nadruk, maar ook gewoon in ruimtelijke zin is gebouwd, zijn de afmetingen zoals vergund en voldoet het aan Welstand.   
I: en als dat niet wordt nageleefd? **(27:45)**  
R9b: als het niet wordt nageleefd, je zit in het bouwproces en dan constateer je dat al en op dat moment past de aannemer dat meestal ook gewoon aan, wordt het meestal bij oplevering zodanig dat het aan de vergunning voldoet. Het gebeurt echt hoogst zelden dat we daarna een handhavingstraject in zouden moeten. Door gewoon te bemiddelen en in gesprek te gaan, een vorm van mediation, krijg je wel voor mekaar dat er gebouwd wordt conform de vergunning.   
I: ja, en kunt u daar een specifiek voorbeeld van noemen dat het inderdaad toch een beetje tot een conflict uitmondde?   
R9b: uhmm jeetje dat het echt tot een conflict uitmondde..  
I: of nou ja, een zodanig meningsverschil dat..  
R9b: nou, je komt natuurlijk wel situaties tegen dat ze bijvoorbeeld iets groters bouwen dat echt vergunningsplichtig is en dat mag niet. Dus dat moeten ze wel aanvragen, en dat kan wel een soms ertoe leiden dat op het moment dat het klaar is dat die vergunning er nog niet is. Dan heb je wel echt een conflict, want dan mag je het niet in gebruik nemen. Dan moet je gewoon echt eerst zorgen dat je die vergroting ook wel vergund krijgt. Nou is de kennis van mijn mensen groot, dus ze weten wel al een inschatting te maken van dit gaat wel of niet tot een vergunning komen. En wat je ook merkt, als een buurman het er niet mee eens is, dan gaan ze al bellen op het moment dat ze in de gaten hebben dat het groter wordt. Dus buiten kunnen ze heel goed inschatten ‘gaat het tot een probleem leiden of niet?’. Ja, dat maken we wel eens mee. We hebben nu een geval waarbij we dus wel daadwerkelijk is het niet conform de vergunning verbouwd, dat mag gewoon niet in gebruik, klaar. Dus dan zeggen we ook gewoon tot hier en niet verder. Ik bedoel, je mag het niet in gebruik nemen.  
I: en houdt iemand zich daar dan ook aan of?  
R9b: nog wel, maar dan kom je echt gewoon in die juridische strijd terecht, met handhaving en beschikking opstellen en ja dat is soms onvermijdelijk.   
I: Maar dat is dus eigenlijk bij hoge uitzondering bij deze gemeente? **(30:00min)**  
R9b: ja, de buiten inspecteur krijgt het eigenlijk wel voor elkaar om dat ze bij afwijking, hetzij vergund krijgen, dat het een vergunning is of dat het gewoon zo wordt teruggebracht echt dat het volgens de afgegeven vergunning is. En die toezichthouders hebben ook allemaal een cursus mediationvaardigheden gehad. Oplossingsgericht werken heet het. Ja dat, en waar wij mediation bij toepassen is, al bij vergunningverlening, bij de andere afdeling, op het moment dat het tot een weigering gaat leiden dan worden er gesprekken gevoerd. Dan ga je dat alvast op voorhand bespreken met degene die de vergunning heeft aangevraagd en pas je ook al mediationvaardigheden toe. We hebben hele grote groepen binnen onze sector, hebben wij mediatonvaardigheden laten doen, oplossingsgericht werken.   
I: dat zit gewoon in de werkwijze ook?  
R9b: ja,   
I: en merkt u verschil sinds zij die cursus hebben gehad? Dat ze er beter mee om kunnen gaan?  
R9b: ja, dat is lastig. Kijk, ik meet.. het is een manier van communiceren en ik meet het af aan of we klachten krijgen over de desbetreffende persoon en die zijn er gewoon heel weinig. Dus dat.. waren die er meer voor de cursus? Nou, dat weet ik niet. Nee, dat weet ik niet. Ik geloof het niet, ik geloof dat dat wel een beetje hetzelfde is. Ik kan niet inschatten of er een succes zit aan het feit dat ze een cursus gehad hebben. **(31:40min)**I: of merkt u bij de medewerkers dat het makkelijker gaat..?  
R9b: ik merk wel dat de medewerkers heel enthousiast waren over die cursus. Om gewoon weleens een keer te horen hoe zit dat nou in elkaar? In niveaus schakelen, let op in welke fase zit jouw gesprekspartner, wat moet ik nou wel doen en wat moet ik nou niet doen? Dat kan nooit kwaad en zeker ook bij techneuten niet.   
I: nee precies ja.   
R9b: die hebben vaak wel een bepaalde manier van communiceren.   
I: dat is wel grappig, want bij meerdere gemeentes hebben inderdaad mensen cursus gehad op het gebied van mediation en iedereen is daar eigenlijk heel enthousiast over. Om dat gewoon een keer te hebben gedaan .  
R9b: ja, mediation is natuurlijk wel weer echt een stap verder, maar het toepassen van gespreksvaardigheden en oplossingsgericht werken dat werkt wel.  
I: want zijn er ook zaken bij u echt naar een mediator gegaan of dat niet?  
R9b: nou, wel bij de gemeente Zaanstad. Want de afdeling juridische zaken doet heel veel vanuit mediation. En wat er bij ons wel gebeurt is als er een vergunning is afgegeven en er zijn bezwaren op, er zijn zienswijze op, dat wij voordat wij daadwerkelijk echt de behandeling bij een beroepscommissie of een bezwarencommissie hebben, dat wij een mediation gesprek ingaan. Dus dan zetten we de bezwaarmaker, vergunninghouder aan tafel en dan voeren we een mediation gesprek. Dat doen we wel.  
I: dus dat is gewoon met een medewerker intern? **(33:15min)**  
R9b: nee dat zijn dus bezwaarmakers van buiten. Dus dat is degene die de vergunning heeft gekregen, dus dat is een projectontwikkelaar, burger of wat dan ook en de bezwaarmaker vaak de buurman en die zetten we aan tafel en daar voeren we dan het gesprek mee. Om te kijken of we er met mediation uit kunnen komen zonder dat we dan geen beroepsprocedure in hoeven gaan.   
I:Ja, dus dan treedt de gemeente eigenlijk op als mediator?  
R9b: ja, dan treedt de gemeente op als mediator. En dat is een rol die bij mijn juristen ook wel zit en toegepast wordt.   
I: en kunt u daar voorbeelden van noemen?  
R9b: nou een voorbeeld daarvan is vergunning van een woningbouwproject in Wormerveer. Wat een project was dat in fases was, dus eerste fase is gedaan, daar zijn nog wel wat problemen geweest met bestaande woningen, tweede fase kwam en mensen in de buurt lopen elkaar dan een beetje op te fokken: ‘nou, nu gaat jouw huis ook schade krijgen’. Dus die mensen hebben bezwaar gemaakt puur op de emotie en naja die hebben we dan aan tafel gehaald met de ontwikkelaar erbij, een woningbouwcorporatie was dat, en het gesprek gevoerd ‘wat is nou het probleem’, gewoon goed doorgevraagd en ja dan is het probleem helemaal die nieuwe huizen niet. Die willen ze eigenlijk heel graag, want het is toch een rotzooitje waar ze tegenaan zitten te kijken. Het probleem is de angst en wat gebeurt er, wordt mijn eigendom beschermd. Dat is echt een heel positief mediation gesprek geweest. De bouw is bijna klaar en we zijn daardoor niet bij een rechter geweest. **(34:50)** Dus ja toch door in gesprek te zijn is het opgelost. En dat scheelt aan alle kanten heel veel tijd en geld.   
I: ja, want wat ziet u als de voordelen van het gebruik van mediation, mediation in alle vormen?  
R9b: sowieso je hoeft niet naar een rechtbank, je hoeft geen pleitnota’s te schrijven, kosten van advocaten voor de kant van de klager, van de bezwaarmaker. Dus er zitten heel veel voordelen aan ja.   
I: dus vooral de kosten en de tijd eigenlijk  
R9b: ja, ja. Kijk, je moet alleen wel als gemeente zijnde, wel goed weten waar je grenzen liggen als mediation. Want we hebben ook wel een slecht voorbeeld van gehad van mediation, waarbij een bezwaarmaker overlast had van iets, en daar is die mediation zodanig ingezet dat er dingen zijn afgesproken die eigenlijk vergunning plichtig waren en dat is gewoon een risico, dat moet je niet doen. Je moet wel je grenzen kennen. Je moet wel heel erg uitkijken dat je niet te oplossingsgericht aan de gang gaat. **(36:00min)** Maar dat was wel een van de eerste dingen die we in mediation gedaan hebben, dus dan moet je ook van leren, dat is ook geen ramp.   
I: nee precies ja. Maar om dat dan weer daarna nog recht te trekken dat is weer lastiger.  
R9b: ja, dat is wel een dingetje. Dan moet hij nog wel even een vergunning aanvragen. Dat is dus eigenlijk een doodsteek voor het hele traject dat je met elkaar gevoerd hebt. Dus je moet wel goed je grenzen kennen wat je als mediator wel kent en wat je als mediator niet kent.   
I: met de onderhandelingsruimte, de wet- en regelgeving ook  
R9b: ja precies  
I: en daarna? Als zo’n mediation gesprek erop zit dan is het ook eigenlijk helemaal afgerond of?  
R9b: nou, in zoverre is het afgerond: je maakt gesprekverslagen, je vraagt een duidelijk akkoord, je vraagt ook wel duidelijk of dat is wat de verwachtingen waren. En dan houdt het wel op ja, dan is het ook wel aan alle partijen om na te zien dat het nageleefd wordt.   
I: en gebeurt dat ook?  
R9b: ja, dat gebeurt ook ja.   
I: het is nog niet voorgekomen dat het..  
R9b: nee, maar het is wel echt op een hand te tellen dat we het met mediation voor elkaar hebben gekregen, dus daar zijn ook niet heel veel voorbeelden van.   
I: nee precies, en ziet u nog knelpunten voor de gemeente voor het gebruik van mediation?  
R9b: uuhm.. knelpunten.. ik voorzie wel een knelpunt, er komt een nieuwe omgevingswet aan waarbij veel meer vanuit het draagvlak, vanuit je hele vergunningsstelsel uit draagvlak geint gaat worden. En als je dan ook nog eens mediation moet toepassen, dan is wel de vraag hoe gaat dat. Gaat het elkaar bijten of ja..  
I: want hoe bedoelt u dat precies met dat draagvlak? **(37:55)**  
R9b: als partijen onderling overeen komen dat ze bepaalde ontwikkelingen in een gebied nuttig vinden en de regels staan dat in de weg, dan wordt met de omgevingswet het mogelijk dat dat wel kan. Ja, niet veiligheidsregels hoor, er zijn natuurlijk wel bepaalde dingen in, maar als dus eigenlijk de maatschappij met elkaar vindt dat willen we daar, ja dan is je rol als gemeente om dat ook mogelijk te maken. Dat is natuurlijk best goed, maar waar in dat geheel kun je dan nog mediation toepassen? En het gevaar daarin is dat je misschien als gemeente die ontwikkeling daar niet zou willen en dat je dan mediation daarvoor gaat gebruiken om eigenlijk je eigen belang voor elkaar te krijgen. En dat kan niet de bedoeling zijn. Maar dat zou een gevaar kunnen zijn van het toepassen van mediation.   
I: ja, sowieso eigenlijk ook wel een beetje een gevaar van die omgevingswet die dan komt. Als alle mensen met elkaar gaan stoken, alles tegen de gemeente gaan richten  
R9b: ja klopt. Dus dat is helemaal de vraag of dat zo uitpakt he, want we weten het nog niet helemaal. Maar dat zou kunnen, het zou kunnen.  
I: want wanneer komt die omgevingswet?  
R9b: in 2020  
I: ooh dat is gelukkig nog even. Treffen jullie daar ook voorbereidingen voor?  
R9b: ja ja ja, we hebben een heel programma lopen, allemaal mensen voor de omgevingswet. Nee, dat wordt allemaal in gang gezet. Je moet daar ook allemaal je plannen, je regels op schrijven, dus daar zijn we heel druk mee bezig. Ja, daar wordt hard aan gewerkt. Maar ik vraag me wel af hoe je, ja of mediation daar nog een toegevoegde waarde in gaat krijgen, hoe je dat dan kunt gaan toepassen. Dat is wel interessant om over na te denken. In het huidige stelsel, waarbij je dus inderdaad dingen bij een rechter weg zou willen halen, want dat is eigenlijk wat je doet, waar partijen gewoon in gesprek tot een oplossing komen, dat werkt goed. Maar als jij in principe niet meer degene bent die het wel of niet beslist ja, dan kun je daar ook denk moeilijker een rol als mediator aan hebben. Maar wie weet pakt het wel anders uit.   
I: ja precies. De tijd gaat het leren inderdaad. Ziet u op dit moment nog verbeteringen of in de toekomst dingen die anders zouden kunnen in het proces van de handhaving en toezicht?  
R9b: ooh er zijn heel veel verbeteringen, maar ten aanzien van mediation…. Nee ik denk dat we… nee op dit moment niet. Zoals we het nu gebruiken, dat is op dit moment denk wel het hoogst haalbare daarin dat je toepast om bezwaar en beroep te voorkomen. Daar gebruiken we het voor ja.   
I: en is het altijd in gesprek gaan, aan tafel zitten met elkaar of ook gewoon alleen een telefoongesprek wel is? kan dat ook al voldoende zijn?  
R9b: ja dat kan ook voldoende zijn. Dat heeft alleen mijn persoonlijke voorkeur niet. Omdat je dan ook gewoon onvoldoende de emotie van de persoon ziet. Je kan ze gewoon het beste aan tafel halen. Gewoon elkaar even in de ogen kijken dat helpt  
I: ja, dat vind ik ook zelf altijd prettiger communiceren inderdaad. Want vaak zit er ook wel meer achter bij mensen en dat komt dan toch makkelijker naar boven dan..   
R9b: ja, jazeker. Dus dat liever aan tafel. Ja en ook gewoon partijen met elkaar confronteren. Want dat gebeurt in een telefoongesprek natuurlijk ook niet. Dan hoor je de ene kant, en je hoort de andere kant, dat is meer horen dan dat je kan zorgen dat ze in gesprek komen met elkaar en dat je echt de pijnpunten boven tafel krijgt. Dus dat is.. wat mij betreft is mediation nooit een telefonisch verhaal.  
I: nee, nee, en gebeurt dat dan altijd hier op kantoor of ook wel eens bij de mensen thuis?  
R9b: ook bij mensen thuis, ja hoor. Gewoon aan de keukentafel bij mensen.  
I: en hoe wordt dat beslist? **(42:15)**  
R9b: nou, dat hangt van de casus af. Degene waar ik bij geweest ben, ja die mensen wilden gewoon altijd perse hun probleem laten zien. Dus we moesten voor alles naar hen komen. Ja als je dan zegt ‘nee, we doen het hier op kantoor’, dan sta je 2-0 achter, dat moet je niet doen en dat is ook helemaal geen probleem. Dan ga je gewoon met z’n allen daar naartoe. Je moet het wel gewoon even goed aanvoelen hoe je dat het beste kunt doen.  
I: ja precies  
R9b: en dat vind ik ook wel gewoon het lastige van mediation. Je kunt vaardigheden aanleren, maar niet dat je in staat bent dat je daadwerkelijk die vaardigheden zo toe te passen dat mediation succesvol is. Je moet wel ook gewoon openstaan om tot een oplossing te willen komen met elkaar. Dat kan niet iedereen hoor. Als je te verbonden bent met een zaak, dan ben eigenlijk onderdeel..  
I: ja dan zitten je eigen emoties er ook in  
R9b: ja precies, dat is lastig.   
I: dus dan wordt het ook nog wel eens overgegeven aan een andere medewerker om er even neutraal zeg maar in te gaan?  
R9b: ja, nou, weet ik niet.. dat soort gevallen zijn nog niet echt gehad, tenminste niet bij onze afdelingen. Misschien bij Juridische Zaken wel hoor, want die zijn er verder mee, die proberen nog veel meer dingen die mediation af te vangen dan wij.  
I: ja, want als het dan in het eerste traject niet lukt en op een gegeven moment gaat het dan naar Juridische Zaken, dan zou dus bezwaar, beroep et cetera en daar wordt ook nog zoveel mogelijk gekeken in elke fase wat mogelijk is?  
R9b: ja, ja, dat gaat heel ver.  
I: maar daar gaat eigenlijk ook best veel tijd in zitten.  
R9b: ja, maar toch uiteindelijk minder dan als je een bezwaar en beroep zaak hebt. Plus je toch gewoon sneller door kunt met je vergunning. Tijd is daar ook bepalend in. Als je naar de rechter moet, nou voordat je tegenwoordig bij de rechtbank bent, dat duurt echt maanden en mediation kun je gewoon soms echt met een paar weken er uit zijn met elkaar. Dus ja, ook in tijd is dat interessant.   
I: want hebben jullie dan nog een externe mediator? **(44:30)**  
R9b: nee, wij hebben intern opgeleide mensen die mediator zijn, echte mediators zijn. Volgens mij echt in hele uitzonderlijke gevallen met hele grote politieke dimensies dan kunnen we wel een extern iemand inhu.. dan hebben we wel contact volgens mij met een externe mediator. Maar wat ik weet, kunnen we het redelijk met onze opgeleide mensen doen. Maar dat gaat dus niet alleen over vergunningen he, dat gaat ook over een heleboel andere dingen, zaken die bij maatschappelijk domein spelen, dat gaat veel breder. Want bij Juridische Zaken komt alles terecht, niet alleen maar vergunningen.   
I: ja precies. En komt het inderdaad op andere terreinen meer voor dan bij de handhaving?  
R9b: daar heb ik geen zicht op. Dat weet ik niet. Dan zou je echt met het hoofd van Juridische Zaken in gesprek moeten om die vraag te stellen. Maar ik weet zij zijn er groot voorstander ervan, volgens mij is dat wel een stap in hun primaire proces om dat toe te passen.  
I: ik heb sowieso het idee, ik heb met meerdere gemeentes gesproken al nu, een stuk of 9. En eigenlijk zie je overal wel dat iedereen het gewoon voor dat formele traject wil oplossen, want dat scheelt inderdaad gewoon tijd en geld. En vaak maak je de mensen ook blijer daarmee. Niemand zit te wachten op zo’n heel traject. Het klinkt allemaal vermoeiend.   
R9b: nee precies. Het geeft een hoop lading ook. Vaak is dan echt de relatie goed geschaad tussen de beide partijen. Dat kun je gewoon voorkomen nog.  
I: burenruzies enzo?  
R9b: 9 van de 10 keer zijn klachten van burenruzies.   
I: ja? Dat is het grootste deel? En gaat dat dan over een schutting dat net iets te hoog is, waar moet ik aan denken dan?   
R9b: het gaat gewoon over jaloezie vaak. ‘Mijn buurman maakt weer een aanbouw en ik zit te trillen in mijn huis’. En dan kom je daar en dan is er gewoon niks aan de hand. ‘ja, maar die man doet altijd maar, parkeert zijn auto voor mijn deur’. Dus weet je, het gaat gewoon over onderlinge relaties die niet goed zijn. Het heeft helemaal niets met bouwen te maken. Ja, dat is wel vaak, dat is heel vaak met klachten zo.  
I: toch eigenlijk gek dat je als gemeente dat ja..  
R9b: ja, dat is wel je rol. Ik bedoel niet alleen de vergunning maar ook de omgeving. Die gevallen waar het wel terecht is, daar moet je ook wel optreden als er iets niet goed gaat. Maar vaak is het wel dat mensen hun buren iets niet gunnen. Om wat voor reden dan ook.   
I: ja precies. En als het inderdaad zou gaan om een schutting die net iets te hoog is ofzo? Is dan weleens gebeurd dat er dan meer achter zit, en dat uiteindelijk wordt besloten om die schutting maar omlaag te doen?  
R9b: ja weet je, als wij daar komen, dan zit je daar natuurlijk wel gewoon op de regeltjes. Dus als die te hoog is, is ie te hoog en moeten ze een vergunning aanvragen als die er nog niet is. en dan gaat het onderzocht worden of die wel of niet vergund kan worden. Dan moet je je ook als gemeente bij je rol houden. Dan kun je niet anders. En daar leent mediation zich niet voor. Dat kan niet, want dan haal je je wel heel veel op je hals. Daar kan je je niet mee bezig inhoudelijk houden.   
I: nee. Want R9a gaf ook aan dat er een prioriteit is..  
R9b: klopt, er is een prioriteitenlijst handhaving en een schuttinkje, het hangt er natuurlijk vanaf, maar dat is niet de prioriteit. Dan hebben we het over veiligheid, daar ligt prioriteit op. Anders kan je je daar inderdaad heel de dag met dat soort dingen bezighouden en dat gaat gewoon niet.  
I: nee, daar zijn gewoon te veel dingen voor eigenlijk.   
R9b: ja, daar speelt veel te veel voor.  
I: maar wordt dat dan later wel opgepakt of wordt dan dan een soort van gedoogd? Hoe moet ik dat zien?  
R9b: nee, er wordt dan een brief, als er daadwerkelijk een klacht komt, dan gaat er gewoon een brief heen ‘u heeft in strijd gehandeld en u moet een vergunning aanvragen’.   
I: oké, wel echt pas als er een klacht komt. Niet van ‘we hebben zelf geconstateerd en willen dat de schutting omlaag gaat’  
R9b: nee nee  
I: dat dus echt alleen bij de hoge prioriteiten?  
R9b: ja ja, en dat is ook niet de rol van mijn mensen he. Wij gaan echt naar iets dat vergund is toe om te controleren, illegale dingen daar doen wij niets mee.   
I: en dat zijn gewoon vaste controle momenten?  
R9b: Deels.. de nadruk ligt op veiligheid. Dus we zijn altijd bij een eerste paal, omdat er wordt gefundeerd, we zijn altijd bij een eerste paal, beton staal, en daarna kijk je van hoe werkt het met een op en afhaal principe als een aannemer gewoon veel vertrouwen wekt en zijn taakjes op orde heeft in het begin, ga je er minder vaak heen daarna. Als in het begin al heel veel dingen niet op orde zijn, dan.. en dingen niet op orde zijn kan dus ook de communicatie naar de omgeving zijn he. Als er teveel overlast is, dan ga je er gewoon vaker heen, dan als het gewoon netjes op orde is.   
I: en dan ook gewoon meteen weer in overleg?  
R9b: je stuurt erop aan dat een aannemer voornamelijk ook zelf communiceert naar die bewoners toe. Want wij kunnen er ook niets mee als een bewoner belt van ‘er staat een kraan voor me huis..’. en wat wil je dat we doen? Er moet gebouwd worden. Ja, maar die communicatie moet wel op orde zijn. En als je natuurlijk iedere dag gebeld wordt met dat soort klachten dan is dat je rol als toezichthouder om daarop in te spelen. Met de aannemer, je gaat nu communiceren, zo niet dan gaan we daar wel eens op ingrijpen, want dat kan gewoon niet. We zijn hier niet om jouw verkeersregelaar te zijn.   
I: nee precies. En hoe zou je daar dan op kunnen ingrijpen?  
R9b: nou daar kan je op ingrijpen doordat je een communicatieplan wilt zien. Wat is jouw planning en op die en die momenten is de straat dus dicht en dan gaat er op die dag een brief de deur uit. En ik wil die in de cc hebben en dat houd je dan in de gaten.  
I: er wordt strenger opgezeten ook  
R9b: ja klopt  
I: gaat het weleens zo ver of is het vaak dat..  
R9b: nee zo ver gaat het wel eens, ja. Soms is dat echt noodzakelijk.   
I: en dan merkt u ook wel dat de klachten..  
R9b: ja dan neemt het af, dan neemt het echt af ja.   
I: eigenlijk klinkt het zo makkelijk dan he. Als mensen het gewoon meteen zouden doorgeven dan zijn mensen op de hoogte, dan is er niets aan de hand. Dan kunnen we allemaal vrolijk verder leven.  
R9b: ja, ja het is zo makkelijk. Het zit niet in ieders systeem. Tenzij je er zelf woont, want dat is gewoon de ellende. Dat is echt 9 van de 10 keer zo hoor, als er inderdaad een burenruzie is. Die mensen hangen continue aan de lijn, dit gaat niet goed en dat gaat niet goed. En als ze een jaar later zelf de aanvraag indienen en dan krijg je het omgekeerde dan is het ‘ik doe het toch allemaal netjes, het gaat toch allemaal goed’. Dat ze dan precies doen als hun buurman een jaar geleden. Dat je denkt van ‘ja, hallo’.   
I: menselijk ook wel weer ergens  
R9b: menselijk natuurlijk, maar ze willen altijd dat er strenger op de buurman wordt toegezien dan op henzelf.  
I: ja tuurlijk, en hoeveel procent wordt er dan echt opgelost in het informele traject?  
R9b: veel, veel. Er komen heel weinig handhavingszaken uit naar voren.  
I: en van de handhavingsverzoeken?  
R9b: dat weet ik niet, dat is echt van R9a, hij is van de handhavingsverzoeken. Nee hoor, alles wat wij tot de oplevering kunnen doen is, dat wordt eigenlijk allemaal opgelost. Ja, en een enkele zaak, hooguit vijf zaken op jaarbasis die niet opgelost worden en die echt naar handhaving over moeten. Ja zoiets.  
I: maar zelfs bij handhaving is er natuurlijk ook nog een informeel traject.  
R9b: ja klopt, dan gaan ze ook gewoon weer in gesprek. En dat is dan soms weleens dubbel. Dan hebben wij het al gedaan om het voor elkaar te krijgen tot het moment van opleveren. Nou dat is dan niet gelukt en dan doet de handhaving dat nog dunnetjes over.   
I: misschien kan het voor die mensen dan juist daarin helpen dat er iemand anders tegenover hun zit.  
R9b: ja klopt, dat is ook zo ja.   
I: Nou leuk om te horen hoe dat inderdaad gaat hier.

**Interview 10  
Gemeente Laarbeek  
16 mei 2017**

**Respondent 10  
Functie: Toezichthouder handhaving**

I: Ik heb aan de telefoon al kort even aangegeven waar het over zou gaan. Maar ik studeer Sociaal- Juridische dienstverlening en mijn opdrachtgever is BMC. Ik weet niet of dat een bekende is?  
R10: Nee, dat is niet bekend, die naam. Er belde iemand van BMC.  
I: Ja, dat klopt. Dat is een adviesbureau en die houdt zich bezig met wet- en regelgeving implementeren en dat verbeteren onder andere bij gemeentes. En zij vinden het heel interessant, de mediation, hoe dat allemaal gaat binnen de gemeenten. En ik heb dan met hen besloten om, dat ik me richt op de handhaving en te kijken of daar mediation gebruikt wordt. En dat hoeft dan niet specifiek te gaan met een mediator om tafel te zitten bij problemen, maar ook al gewoon het in gesprek gaan met. Dat zie ik dan in mijn onderzoek ook als een vorm van mediation. Dus daar zou ik het graag met u over willen hebben, hoe dat er in deze gemeente aan toe gaat.   
R10: ik hoop dat ik alle vragen kan beantwoorden  
I: ja precies ja, want wat is uw functie precies?  
R10: in principe is het altijd toezichthouder bouw geweest, maar sinds september vorig jaar zijn de taken van vergunningverlening bouw, toezicht bouw, overgedragen aan de omgevingsdienst. Dus die voeren die taken uit die de gemeente eerst zelf deed. Dus vanuit die hoek kom ik. Nu ben ik toezichthouder handhaving. Dus er zit wel verschil. Maar goed, dat leidde ertoe dat er organisatorisch een hoop dingen omgezet zijn, ik zit in handhaving en toezicht bij de gemeente nog. Dat is mijn taak op dit moment.  
I: ja precies. En op welke manier houdt u dan toezicht?  
R10: ik houd toezicht op strijdig gebruik van bouwwerken, gronden, dus meer RO, ruimtelijke ordening. Ik doe geen toezicht op – je zag net hierlangs Boa’s lopen – en dat is meer het APV gedeelte van zeg maar de openbare ruimte. Het beleid met hondenpoep, met parkeren, dat soort dingen. Maar dat is niet mijn taak. Mijn taak is duidelijk ruimtelijke ordening, in die zin strijdig gebruik van gronden en gebouwen.   
I: en loopt u dan gewoon rond in de wijk?  
R10: op het moment eigenlijk nog te weinig. Ik zeg al het is eigenlijk al vanaf september vorig jaar dat dat duidelijk is. Door die overgang van de bouw naar de omgevingsdienst vallen er heel veel dingen nog langs de emmer. Het heeft tijd nodig voor mensen eraan gewend zijn en dat organisatorisch alles klopt. Dus ik zit eigenlijk te veel nog binnen. Gewoon omdat die dingen ook moeten gebeuren. En het is wel de bedoeling dat ik steeds meer buiten kom. En dat houdt in dat, de gemeente bestaat eigenlijk uit vier kernen: Aarle-Rixtel, Beek en Donk, Lieshout en Mariahout. Dat gebied bestrijk ik dan en dat houdt in dat je zelf rondrijdt, dingen eventueel constateert of er komen meldingen van buitenaf van derden, die verzoek tot handhaving neerleggen. En wat er dan gebeurt dat is dat ik naar de situatie of locatie toega, alles in ogenschouw neem en vastleg met foto’s en indien er die strijdigheid is, dan wordt er dus een rapportverslag opgemaakt en dat gaat dan naar mijn collega’s van de juridische afdeling. Die werken het verhaal juridisch verder af. Daar doe ik verder niks mee. Het is puur de controles en de vastlegging van de situatie. Dus de ambtelijke afwerking, dus de procedure die gebeurt door collega’s van de juridische afdeling.   
I: ja, en kan het ook wel zijn dat als u iets constateert dan gaat u er meteen op af? Belt u dan meteen aan?  
R10: Dan bellen we meteen aan. We gaan er gericht naartoe. Ja kijk ook niet altijd is het zo dat de mensen thuis zijn. De bevoegdheid ligt dat ik op het terrein mag, indien dat mogelijk is doe ik dat ook. Maar goed, als je ergens binnen moet zijn, je kunt niet binnen, dan worden de mensen benaderd telefonisch en dan wordt er een afspraak gemaakt. En dan kunnen we alsnog binnen de situaties vastleggen als dat nodig is.   
I: dus nooit dat ze meteen een formele brief krijgen al?   
R10: nee, nee, nee. Dat is juist absoluut niet de bedoeling, en kijk het gebeurt ook vaak genoeg met onderlinge afspraken. Eerst benaderen van ja, dat je met de mensen zelf een afspraak maakt dat er iets niet klopt en een termijn stelt van nou na twee weken moet er iets gebeurd zijn. **(6:35)** Je voert her controle uit, als er dan nog niks gebeurd is, dan gaan we ze aanschrijven. Dan krijgen ze eerst een voorwaarschuwing en als ze dan nog niet daarop reageren dan gaan we met dwangsom.  
I: maar dat traject proberen jullie zoveel mogelijk te vermijden hier binnen de gemeente?  
R10: die willen vermijden indien nodig, kan, niet altijd zo. **(7:00)** Dat is wel de insteek om het op die manier. Kijk, want je kunt allerlei handhavingstrajecten induiken, dat kost een heleboel werk en gerompslomp en soms zijn dingen heel makkelijker met een gesprek ja, ongedaan te maken. Het hoeft dus niet altijd met de hele formele weg.   
I: nee precies, en merkt u dan aan zo’n gesprek, ligt dat dan aan de personen dat zo’n gesprek goed loopt? Of heeft u een bepaalde benadering wat werkt? Een combinatie daarvan?  
R10: ik heb.. ik stel me nooit op als autoriteit. Ik vertel wie ik ben.. maar ik ga niet direct van ‘u moet dit, hoe moet zo’. Het is eerst een kennismaken, dat is toch een kwestie van aftasten. Hoe is die persoon. En ja de ervaring, dan heb je vrij snel in de gaten hoe je iemand moet benaderen. Kijk, als mensen zeg maar agressief zouden worden, ja dan moet je voor jezelf in ieder geval een moment kiezen van hier stap ik terug, ik neem het terug en ga er eens over denken ‘hoe ga ik dit aanpakken’. En in erge gevallen zou het kunnen zijn dat je terug moet met ondersteuning van de politie.   
I: ja? Is het wel eens zover gekomen?  
R10: zover kan het komen ja, maar ik werk nou 10 jaar hier, voorheen zei ik al bouwcontroles, maar dan deden wij ook dit soort dingen. Kijk, de gemeente hebben dus de bouw weg en het beleid is om met handhaving, waar strikt en uitgebreider mee werken. Het is ook wel eens voorgekomen dat je inderdaad terug moet, maar het is sporadisch. Dat is misschien 1 of 2x, kan het niet zo in herinnering terugbrengen, maar dat is echt heel weinig. En dat heeft ook vaak wel te maken met hoe je mensen benaderd. Wat ik zeg, ik ben geen autoriteit, ik wil geen autoriteit zijn, ik kom voor dat probleem en dat moeten we opgelost krijgen. En meestal weten mensen zelf ook wel dat ze fout zitten  
I: ja, dus ze hebben bewust dan iets gedaan..?  
R10: ja, ja, ja. En dan gaan ze er meestal wel in mee, van oke die fout heb ik gemaakt  
I: dus ik los het ook wel op weer  
R10: ja, ja. Nee, dat valt allemaal best mee. En nou zitten we hier ook wel in een redelijk kleine gemeente, dus het is geen stad. In de stad daar maak je meer dingen mee en soms heftiger. Maar goed, het komt voor dat er ooit met ondersteuning van politie je toch ergens binnen moet.   
I: en is het toen wel opgelost?   
R10: in de regel lost zich dat wel op. Kijk, in bijgebouwen moeten ze me eigenlijk gewoon binnen laten, ben ik bevoegd. Bij woningen is dat een ander verhaal. **(11:00)** Dan probeer je daar met praten binnen te komen, en als mensen niet willen dan eindigt het gesprek altijd met ‘ja, dan gaan we het niet zo doen, maar dan kom ik de volgende keer terug en dan mag ik wel binnen’. En dat wil vaak helpen, ‘ja, kom toch maar binnen’. En met dat laatste kom je dan terug met de politie. Met een machtiging van de Burgemeester om binnen te treden.   
I: en wordt die stap altijd genomen voordat er een eerste aanschrijving is?   
R10: dat sowieso, omdat eerst vastgelegd moet worden wat er aan de hand is. en dat is dus die taak van mij. En de politie die kan daarbij betrokken raken en een machtiging van de Burgemeester, omdat er nog steeds geen rapport gemaakt kan worden, omdat je niet binnen bent geweest. Dus je moet altijd eerst binnen zijn gekund. Dus die stappen zitten voordat het traject met aanschrijving begint.   
I: en dan houdt u gewoon het gesprek, ook als de politie erbij is?  
R10: ja  
I: dus eigenlijk dezelfde taak alleen zit de politie ernaast  
R10: ja, de politie doet niks, bemoeit zich ook nergens mee, behalve als het nodig is. Maar ik heb dat nog nooit meegemaakt he.   
I: nee, nee, nou gelukkig maar toch!  
R10: ja, ik denk dat dat ook een manier is van benaderen en hoe met mensen om te gaan.   
I: heeft u daar een cursus voor gekregen of is dat in de jaren door..  
R10: nee, dat is in de jaren door geleerd, geleerd, ervaring. Niks geen cursus. Ik ben ook een man van weinig opleiding he, ik ben een praktijk mens. Ik heb het in de praktijk geleerd.   
I: ja, precies. En heeft u wel eens doorgestuurd naar mediation? Is dat weleens gebeurd binnen deze gemeente?  
R10: dat is weleens gebeurd, maar dat loopt dan via collega’s van de juridische afdeling, die een traject verder in kunnen gaan. Afhankelijk van hoe de situatie is en wat er speelt en of er mogelijkheden open liggen binnen de gemeenschap waar misschien mediation wel een optie kan zijn. Maar dat is niet meer mijn taak. Het kan best zijn dat er gemeentes zijn die wel iets verder, dat de toezichthouder daar iets verder mee gaat. Hier is dat voor mij duidelijk gescheiden, zowel als het intern een traject ingaat of het is een juridische procedure, daar stopt het bij mij. Dat je zegt we komen op juridische vlakken..  
I: dan houdt u zich afzijdig. En hoeveel procent van de conflicten of problemen lost zich denkt u op bij u? Waar het in ieder geval niet naar een juridisch traject toe hoeft te gaan?  
R10: hoeveel procent..? Ik denk.. los daarvan dat ik er niet echt heel veel overzicht van heb.. maar denk ik ja, een inschatting van 75 tot 80 procent.   
I: ja, toch wel het grootste deel in ieder geval.   
R10: ja, wel het grootste deel.   
I: en kunt u drie conflictsituaties noemen waar u dan in gesprek bent gegaan met de burger of bedrijf waar het probleem is opgelost? **(15:00)**  
R10: jeetje.. daar moet ik even goed bij nadenken. Had ik dat geweten, had ik me beter kunnen voorbereiden.. nou dat zijn bijvoorbeeld op twee plaatsen sowieso strijdig gebruik van agrarisch bedrijf/bedrijfsruimtes. Daar zaten, op een plek was het een keuken, die maakte keukens. Dus ja, dat hoort op een industrieterrein thuis. Dat hoort daar niet, dat is geen agrarische activiteit. En dat is in het traject, ja toch wel met vooraanschrijving en volgens de ambtelijke/juridische weg, is dat uiteindelijk met hercontroles is het opgelost, dat ze daar weg zijn gegaan naar een industrieterrein/bedrijf. Een ander voorbeeld was ook in het agrarisch gebied waar, was geen keukenbedrijf maar meer zakenplaten, maar strijdig met agrarische bestemming. En die eigenlijk ook hetzelfde met een aanschrijving en een gesprek, dat gebeurt allemaal op het gemeentehuis. Ook verplaatst naar een industriedeel. Zijn er nog voorbeelden met, ja.. met bewonen van bijgebouwen, die ja eigenlijk allemaal wel op die manier beëindigen met aanschrijvingen en hercontroles. En dat kan bij de een iets meer zijn dat er twee of drie controles behoeft van het traject, maar dat zijn voorbeelden waar het binnen de ambtelijke procedures afgewerkt en opgelost wordt. Dan zijn er ook nog wel dingen die niet eens, ja wat ik der straks al zeg, niet eens de ambtelijke molen ingaan, maar die dus op voorhand met gesprek met de betrokkenen opgelost zijn. En dat is dan wel meer de directe actie van mijn kant.   
I: ja, en gebeurt dat altijd face-to-face of ook wel eens via de telefoon?   
R10: nee, dat is altijd in een gesprek ter plaatse meestal. En.. ja er zal best wel eens telefonisch contact zijn, maar het begint altijd ter plaatse met een gesprek. Dat je ze daarop aanspreekt. ‘het is strijdig met..’ en dan moeten we een oplossing vinden.   
I: ja precies, het is denk ook wel prettiger praten face-to-face dan via een telefoon   
R10: ja, dat vind ik wel. Een telefoon is vaak een belemmering. En contact is ook belangrijk met de mensen die het betreft.   
I: ja precies, en bent u de enige toezichthouder hier of zijn er meerdere?  
R10: ja, ik ben de enige. Dat is eigenlijk te weinig als je het op een goede manier wilt doen.  
I: ja, dat geloof ik ook wel  
R10: alleen voorlopig zit het er niet meer in op dit gebied. Ik denk dat er toch zeker eentje bij zou moeten, alleen dan zal het bestuur, het gemeente bestuur, in moeten willen investeren. Dus, als je het alleen moet bestrijken is het toch groot.   
I: en als u buiten bent, gaat u dan ook gericht zoeken? Hoe gaat dat in zijn werk?  
R10: ja dat wisselt. Ja kijk, er liggen sowieso nu nog een hoop zaken die zijn geconstateerd, liggen te wachten tot ik wat meer naar buiten actief kan zijn. In die zin ga ik gericht zoeken, dan zijn de adressen bekend. **(20:00)** Die komen dan van collega’s binnen, dat is gericht zoeken. Maar het is ook van ik ga naar buiten, ik rijd rond.   
I: kijken of u wat ziet.. en als u wat ziet? Gaat u daar meteen op af?  
R10: ja, dat is wel de bedoeling ja. Kijk, je zorgt ook altijd dat je spullen bij je hebt en een fototoestel. Ik zou het ook met mobiel kunnen, maar ik hanteer nog altijd een fotocameraatje.   
I: dat geeft het beste beeld eigenlijk  
R10: ja, en dat heb je in principe altijd bij, zodat je direct foto’s kunt maken en dingen opnemen, vastleggen.   
I: en is er binnen deze gemeente nog een prioriteitenlijst op het gebied van handhaving?  
R10: die zou er moeten zijn, alleen die is mij niet echt, kijk, want dan zit je meer op het beleid van handhaving. Ik heb daarstraks al gezegd, handhaving en toezicht daar ben ik vanaf sinds september. Dus er zullen prioriteiten regels zijn, ik kan ze alleen niet benoemen. Dat klinkt misschien heel raar.  
I: beslist u voor uzelf van..  
R10: ik beslis veelal voor mezelf waar mijn prioriteiten liggen. Die vrijheid die is er ook. Ja, nee, daar komt het op neer, dat ik zelfstandig mijn prioriteiten stel aan wat is het belangrijkst.  
I: en wat vindt u dan belangrijk?  
R10: ik vind het belangrijk dat als mensen ergens wonen waar het niet kan, wat ik daarstraks al zei agrarische bestemmingen die gebruikt worden voor bedrijfsbestemmingen. Ja, dat zijn eigenlijk toch wel mijn dingen waarvan ik zeg nou daar zoek ik mijn prioriteiten.   
I: en u geeft aan dat als het bij u niet lukt dan gaat het door dus naar juridische zaken. Denkt u dat daar nog een tussenstap in zit dat daar mediation kan worden toegepast voordat heb bij juridische zaken terecht komt? **(22:30)** En dan echt de mediation met een mediator?  
R10: ja, kijk, in die zaken eigenlijk niet. Want dat zijn duidelijke zaken, die strijdigheden, het bestemmingsplan daar liggen de dingen vast. Dus als daar al strijdigheid mee is, heeft mediation geen zin. Dan moet die aangeschreven worden op het feit dat die strijdigheid is met de Ruimtelijke Ordening. Kijk, een mediator heeft daar geen belang in, die hoeft daar niet tussen te zitten. Het is tussen de gemeente en de betrokkenen. En die moet zorgen dat die zijn probleem oplost. Ja kijk, dat heb ik daarstraks ook al genoemd, soms dan lukt het mezelf, maar dat is niet altijd het geval. En in dit soort zaken als er strijdigheden zijn, kijk het zijn geen burenruzies. Dus het moet voldoen aan de voorschriften, regelgeving vanuit bestemmingplan. En als daar strijdigheid in zit, moet het opgelost, moeten ze gewoon verkassen, ergens anders naartoe, maar niet op die plek waar het niet kan.   
I: wordt er ook weleens gekeken of het bestemmingsplan gewijzigd kan worden?  
R10: daar wordt wel naar gekeken, maar in de meeste gevallen is dat dan al, is het tijdelijk, dat daar toch geen medewerking aan verleend kan worden met mogelijk ontheffing of wat dan ook. Kijk, die bestemmingen zijn vaak duidelijk, wonen is wonen, een bedrijf is een bedrijf, agrarisch is agrarisch. Het is vaak duidelijk en in een bestemmingsplan zijn wel soms ontheffingen mogelijk maar dat heeft vaak niet direct betrekking op de strijdigheden die men dan uitvoert. Kijk, maar er wordt in eerste instantie altijd wel gezocht naar van zijn dingen te legaliseren of niet. Die optie is er altijd wel. Maar als het duidelijk is dat het niet kan, dan kan het niet. Mensen vragen ook wel in een gesprek, en dan wordt in het gesprek duidelijk gemaakt. Ja, wisselend..  
I: dat is het lastige ook, het hangt helemaal af van de situatie..  
R10: ja, ja, maar het is niet zo van, kijk als gemeente probeer je altijd eerst te kijken van kunnen we hier iets mee, voordat je echt als een gek dat traject ingaat. Als het dan uiteindelijk niet kan, dan kan het niet.   
I: nee precies, dan is er maar een weg.  
R10: dan is er maar een weg.   
I: en bent u bekend met de Landelijke Handhavingsstrategie?  
R10: nee  
I: of er binnen de gemeente hiermee gewerkt wordt als vergunningen niet worden nageleefd, gebouwd wordt zonder vergunning. Kijken jullie dan in welke categorie het valt?   
R10: daar ben ik niet mee bekend persoonlijk.   
I: is er wel binnen de gemeente iets, categorieën, van oké dit is de overtreding, de zwaarte is A..  
R10: nou er is wel een handhavingsbeleid opgesteld. Als je aan mij vraagt wat staat daar allemaal in en.. dan is dat niet bij mij bekend. Dat is niet waar ik mee bezig ben geweest.   
I: u houdt zich echt gewoon bezig met buiten..  
R10: ja, dat is mijn taak. En strategieën is voor mij… ja… voor mij ja goed, misschien heel raar, maar voor mij geldt van hoe ik persoonlijk met dingen omga en dat is mijn strategie. En niet zozeer een opbouw vanuit de Landelijke strategie beleid of gemeente. Ik pak dingen op en dan wordt eraan gewerkt. En dan wordt het opgelost of niet.   
I: gaat u ook op uw gevoel af tijdens het werk?  
R10: heel veel…. Dat is vooral hoe dat ik werk.  
I: welke vaardigheden denkt u dat belangrijk zijn in uw functie?  
R10: mensen te benaderen, mensen aan te spreken. En openheid.. vriendelijk doch correct. En stellig als er iets fout is.   
I: en wat is uw doel tijdens zo’n gesprek? Is uw doel echt om het probleem op te lossen of de mensen tevreden te houden?  
R10: om het probleem op te lossen.   
I: dat is echt het hoofddoel  
R10: ja, mensen tevreden te houden… het is meer de manier van mensen benaderen. Hoe benader je iemand? Je kunt ook iemand boos maken, maar dan weet je wel dan gaat het moeizaam. De bedoeling is om die mensen niet boos te maken. Maar wel mensen correct op het probleem zelf van dit kan niet. Alleen je moet open houden dat mensen wel willen praten. En als ik een tweede keer kom, dat ik daar kan komen. Zonder dat ik hoef te vragen is het daar veilig genoeg. Ja, het is gewoon puur gevoel. Er zit geen strategie in. Mensen vragen er weleens om, om strategieën, maar ik denk dat je op gevoel, op eigen intuïtie, kom je heel ver.   
I: ja, dat is wel het mooist inderdaad  
R10: ja, dit daar ben ik niet meer thuis, dan moet je… ik weet ook niet wat ik had moeten verwachten met vragen. Ik denk vrij soepel, doe zoals je denkt dat het moet, en als het niet goed is dan hoor ik het toch wel, maar in het algemeen lukt het gewoon op de manier zoals ik het nu doe.   
I: ja, ja. En zijn er weleens gevallen geweest waarvan u achteraf dacht van ‘hm misschien had ik dat anders kunnen aanpakken?’. **(30:30)**R10: nee, niet echt nee, want in feite gebruik ik altijd dezelfde manier. Ernaartoe, mensen aanspreken, uitleggen waarom ik er ben, en dan moet het gesprek gestuurd worden. Nee ja, dat klinkt misschien heel raar maar ik denk dat ik daar in die zin mijn werk ook goed kan doen.   
I: u wordt daarin ook vrijgelaten om..  
R10: ja, en het blijft ook veel.. ik bedoel aftasten, voelen… in benadering met mensen.. kijk, uiteindelijk het probleem wat er is, ja daar moet toch iets mee gebeuren.. maar vaak is dat gewoon goed. Saai he?  
I: nou, eigenlijk niet. Dat is het ideale plaatje eigenlijk. Want weet u hoeveel gevallen echt helemaal bij de rechter terecht komen? En dat traject ingaan?  
R10: ja dat is heel moeilijk voor mij aan te tonen. Van wat ik al zeg er ligt duidelijk een scheiding van tot zover ben ik bezig, en dan krijg ik mijn collega’s die dus dat juridische deel afwerken. En ja, daar zit ik dus verder niet zo in. En dus, en als ze weer melden ga ik gelijk een hercontrole uitvoeren. Verder dingen die voor de rechter komen, daar kan ik geen antwoord op geven. Kijk, dan denk ik dat je beter met iemand had kunnen spreken van die zeg maar het juridische deel afwerken.   
I: ja, als daar ook echt mediation wordt gebruikt.. maar op zich mijn onderzoek wat ik zeg, mediation zie ik heel breed, dus ook gewoon in gesprek gaan als u iets constateert dat.. dat is ook al gewoon..  
R10: ik zou denk ik mediator kunnen zijn  
I: lijkt u dat leuk?  
R10: nee, dat niet. Nee ik zou dat niet.. kijk.. ik zou het kunnen, gewoon met mensen omgaan en maar ik zou dat niet willen. Alleen maar met dit soort mediation problemen. Dan vind ik toezicht en handhaving net wat afwisselender.  
I: het lijkt me ook leuk ja om buiten in de wijk rond te lopen en op die manier bezig kunnen zijn  
R10: ik zou het hebben kunnen zijn als ik ooit nog een keuze zou kunnen mogen maken, dan zou het misschien zo kunnen zijn, maar dat is het niet.   
I: en ziet u nog verbeteringen in het proces van de handhaving?  
R10: ..kijk.. ja het is vaak ook een kwestie van welstorend hier is geweest, is vaak het doorpakken. Je constateert iets, maar dat heeft ook vaak allemaal te maken met onderbezetting. Daar zit zo die nasleep, met ambtelijke procedures en daar gaat zoveel tijd inzitten. En daar heb ik wel vaker van gedacht van daar zou wel eens iets meer kunnen doorpakken. Nou is er inmiddels ook wel wat dingen veranderd. Het juridische team is wat meer uitgebreid, dat was ook zeker wel nodig en zeker op handhaving als je meer wilt gaan doen. Dan is dat gewoon nodig. Dan moet er voldoende capaciteit zijn. In het verleden wat het nog wel eens zo dan kwamen dingen binnen en die kwamen dan op een stapel. Die konden niet verwerkt worden. En dan moest je weer van vooraf aan beginnen. Dat was weleens lastig. Dan moest je de mensen uitleggen van ‘ja, we zijn toen al geweest, maar dat is een half jaar geleden’. Ja dat was wel eens een probleem van ja, hoe leg ik dat mensen uit. Dat heeft puur te maken met onderbezetting, dat de collega’s het niet allemaal verwerkt kunnen krijgen. Dan maak je die keuze met de wetenschappen, je kunt stapels binnen leggen, alleen als je denkt dat kan toch niet verwerkt worden, zet maar even in de koelkast. Daar stel je dus wel die prioriteiten op in, behalve als het dus echt zeg maar waar je zware handhaving prioriteit, die komen wel binnen, die moeten gebeuren. **(36:20)** Maar er zijn ook lichtere dingen zo van laat die maar even liggen, daar kom ik een andere keer wel aan toe. En als ik er niet aan toekom, iemand anders wel.   
I: ja, en wordt er weleens iets gedoogd hier?  
R10: ja, dat is eigenlijk ook wel een probleem vanuit vroeger. Het wordt wel minder dat gedogen, dat is wel het streven. Het wordt wel eens gedaan. In het verleden was het toch met name vooral wel het strijdig gebruik van agrarische bedrijven, waar we het der straks al over gehad hebben dat het een bedrijventerrein wordt, buitengebied dat vaak bewoond werd. Dat is het probleem dat je nu hebt, illegaal, en dan krijg je het probleem van ja hoe kunnen we dat nou oplossen, legaliseren, of moet het alsnog ontruimd en ontmanteld worden. Dan komt er nog iets van overgangsrecht.. gedogen het gebeurt nog wel, maar het is in mindere mate dan 30 jaar of nog verder terug  
I: vindt u het zelf jammer dat het bouwgedeelte naar de omgevingsdienst is overgegaan?  
R10: eigenlijk wel, dat is puur mijn ding geweest. Meer dan toezicht en handhaving. Maar goed, ik ben ook bijna met pensioen dus dat speelt toch allemaal wel mee.. en dan zit het er voor mij allemaal op. Dus ik ben ook niet bezig met wat kunnen wij nog allemaal veranderen. Degene die na mij komt moet daar maar mee aan de slag. Ik kan doen alsof… maar het is niet zo. Dan is het voor mij gewoon op een gegeven moment eindig. Nogmaals het is niet mijn eigen vrije keuze geweest, de prioriteit ligt bij het bouwen. Dat is mijn opleiding, dat is mijn achtergrond. En handhaving krijg je.. houd je daar maar mee bezig. Ik wil niet negatief zijn ofzo…   
I: nee, nee. En wat is dan het grootste verschil?   
R10: met handhaving, bouw of toezicht?  
I: ja, zijn dat hele andere zaken?  
R10: dat zijn andere zaken, dat zijn meer.. die zijn wat makkelijker op te lossen  
I: die van de bouw?  
R10: ja, dan constateer je iets en dan moet daar gewoon ter plaatste een oplossing voor gemaakt worden en uitgevoerd worden. Je volgt eigenlijk van begin tot het eind de bouwwerken op punten. En er is altijd een eindcontrole geweest. Die punten volg je.. dus het traject is heel anders dan handhaving.  
I: zijn mensen daar meer bereid om mee te werken?  
R10: ja in de regel wel. Het zijn ook dingen die vaak voor mensen beter is om het zo uit te voeren. Als er iets niet correct uitgevoerd wordt, kunnen mensen daar nadeel van hebben.  
I: veiligheid bijvoorbeeld?  
R10: ja, dus dan vinden ze dat wel prettig dat er een tweede oog is die dat constateert. Het ligt allemaal veel anders en makkelijker. Je krijgt meer goed nieuws, beter nieuws of.. het is beter om het zo te doen, het is voor jouzelf. Ja, het is toch anders. Wat ik zeg, die problemen waren tijdens de bouw, dan worden die opgelost. Geen aanschrijving of.. er wordt alleen verslag gelegd heel kort van controledatum, dit is geconstateerd, er is over gesproken en nacontrole. Het is in orde.   
I: ja precies. Dat scheelt ook wel als je die niet hoeft door te sturen naar juridische zaken.  
R10: ja kijk, nou zit dat bij de omgevingsdienst, die gaan er veel veel strakker instaan. Een collega van mij is dus, we werken samen, is dus naar de omgevingsdienst overgeplaatst en ja, die zit daar echt op de regelgeving. **(42:00)**  
I: zonde eigenlijk.. want voor m’n gevoel kan je juist ook heel veel oplossen zonder zo strak..  
R10: ja, dat is wat ik denk. Je kunt wel alles formeel willen en doen, kost heel veel tijd. Het is toch een collega van mij en ik, we komen alle twee uit de praktijk, timmerman. We weten wat er op de bouw gebeurd, hoe dingen moeten gebeuren en aangepast moeten worden. Het is ook een soort van opvoeding en dat het kwalitatief goed moet zijn. Sommige mensen willen nog weleens uit besparing dingen weglaten, maar daar vergt dan die opvoeding voor. Het is belangrijk dat je het doet. Dus die praktijk ervaring nemen we mee. Daarom werkt het vaak ook makkelijker om te zeggen van ‘die punten moeten nog aangepast worden, voordat er gestort mag worden’ bijvoorbeeld. Ja, dat is geen handhaving, dat is gewoon bouwcontroles en daar moet je naar handelen. Kijk het kan weleens een probleem opleveren als men zwaar afwijkt van de bouwvergunning. Dan krijgen we een ander verhaal. We zijn ook niet altijd bij elke bouw altijd op tijd ter plaatse.   
I: voor controles bedoelt u dan?  
R10: ja, het is teveel om dat allemaal per dag te volgen. Je komt ook weleens ergens terecht van ‘ja..’ en dan krijg je dus wel de discussie van wat doen we daarmee? Is het te legaliseren, dan bedoel ik bijvoorbeeld maatafwijking, hoger dan toegestaan, dat soort dingen. En dan wordt er toch wel vaak iets gevonden en dan is het te legaliseren. Het is altijd de richting zoeken. Ik heb nog niet meegemaakt dat er dingen gesloopt werden. Wel dingen waarvan ik dacht dat zou wel moeten, maar dan werd het… mensen gaan dan praten met de betrokken Wethouder en dan krijg je het spelletje. En als daar de Wethouder verantwoordelijkheid neemt, wij gaan ermee akkoord, dan is het uiteindelijk afgelopen.  
I: nee dat heeft het niet zoveel zin als u dan inderdaad..  
R10: nee, maar goed dat is bouw, dat is weer een ander verhaal dan handhaving.   
I: en wat ziet u als de voordelen voor het vermijden van het juridisch traject?  
R10: tijd, tijdsbesteding. De tijd die je eraan kwijt bent, daarstraks ook al gezegd er gaat heel veel tijd in zitten. Dat kan je niet altijd omzeilen natuurlijk, maar waar het te omzeilen valt zal ik het doen. Dan zal ik daarvoor kiezen. Je hoeft niet altijd een zwaar traject in te gaan. Daar kun je een hoop tijd mee besparen. En er is niks mis mee in mijn ogen, om dat op die manier op te lossen. Het hoeft niet perse juridisch opgelost te worden. Het kan ook in overleg.   
I: en is geld nog een voordeel?  
R10: hoe bedoel je?  
I: nou om het te vermijden, het juridisch traject.   
R10: dat is niet direct mijn eerste gedachte daartoe. Dan denk ik meer in.. dat je op die manier minder tijd kwijt bent. En tijd is geld, maar het is niet direct mijn gedachte we zijn goedkoper uit of het kost te veel geld. Het is meer het probleem oplossen. En als daar binnen, in het voortraject voordat er juridisch gehandhaafd wordt, gewoon het proberen op te lossen.   
I: en is er ook meer onderhandelingsruimte in dat voortraject? Natuurlijk de wet- en regelgeving is hetzelfde, maar.. **(47:00)**  
R10: ja, niet meer als in die zin dat intensiever gekeken kan worden naar hoe kunnen we dingen legaliseren. Ja, dat wordt eigenlijk toch binnen het traject.. er is iets mis, er moet een afweging gemaakt worden.. en dan is het vaak van eerst gewoon zoeken, naar waar legalisatie mogelijk is. met een ontheffing of hoe dan ook.   
I: dat is ook gewoon een vaste stap in het proces?   
R10: dat is een vaste stap in het proces **(47:45)**

**Interview 11  
Gemeente Zwijndrecht  
29-05-2017**

**Respondent 11a:  
Functie:** teamleider Ruimtelijke Ordening **Respondent 11b:  
Functie:** Beleidsontwikkelaar, inclusief stukje handhaving

I: Gaat over het gebruik van mediation en dan op het gebied van handhaving hoe dat er hier aan toegaat binnen de gemeente. Mensen die vergunningen hebben gekregen en die niet naleven of als zij gewoon bouwen zonder vergunningen. Dus daar gaan mijn vragen ook over. Dan zou ik allereerst graag weten wat uw functie is binnen de gemeente.  
R11b: ik was vroeger fulltime handhaver en ik ben sinds kort beleidsontwikkelaar. En daarnaast doe ik nog een klein deel handhaving. Beleid alles dat met Wabo te maken heeft, ben ik bij betrokken.  
R11a: Ik ben de teamleider Ruimtelijke Ordening, R11b zit in mijn team. Dus ook vergunningverlening, toezicht en handhaving valt ook binnen het team Ruimtelijke Ordening. En ik zit hierbij omdat ik contact met jou heb gehad. Ik denk dat de meest inhoudelijke vragen door R11b beantwoord zullen worden.  
I: Oké. Dan wil ik graag allereerst ingaan op het algemene proces van de handhaving. Hoe gaat de gemeente daar hier mee om?  
R11b: We hebben een handhavingsuitvoeringsbeleid en een uitvoeringsprogramma daarbij. Het grootste deel van de handhavingscapaciteit gaat zitten in het buitengebied. Dat is ook een project dat hier plaatsvindt. En eigenlijk als mensen een verzoek tot handhaving doen dan gaan we kijken of het belangrijk genoeg is, voldoet het aan de criteria die we hebben en dan gaan we handhaven. We houden niet actief toezicht, dat niet.   
I: en wanneer is iets belangrijk genoeg?   
R11b: veiligheid, politieke gevoeligheid, gezondheid   
I: dat is gewoon een prioriteitenlijst eigenlijk   
R11b: die pakken we altijd op, ook als er geen verzoek tot handhaving is, we constateren dat of melden dat, er wordt aandacht aan gegeven dan pakken we dat gewoon op.  
I: en wie lopen binnen de gemeente rond in de wijk?  
R11b: de bouwinspecteurs die houden buiten toezicht tijdens de bouw en die constateren wel eens wat. En dat wordt dan opgepakt door de bouwinspecteurs zelf of het wordt bij de handhaving gelegd.   
I: en hoe gaan zij daarmee om als zij inderdaad buiten lopen en zij constateren van dit gaat niet volgens de regels?  
R11b: dan maak je er een melding van, dan maak je een fotootje of een mailtje naar de handhaving toe, van dit hebben wij geconstateerd volgens mij is dit niet in orde. En dan moet er nader onderzoek plaatsvinden.  
I: oké. Gaan zij bijvoorbeeld op het moment zelf er ook op af?  
R11b: als op dat moment noodzakelijk is dat het project stil gelegd, wordt dan zouden ze dat ook doen ja.   
I: en hoe doen ze dat? Weet u hoe ze dat precies aanpakken?  
R11b: ja, als zij iets constateren dat absoluut niet door de beugel kan, dan zijn ze bevoegd om het stil te leggen. Dus dan gaan ze het stilleggen mondeling. En dan wordt het schriftelijk bevestigd met een besluit en gaat het juridische traject lopen.  
I: ja, want er gaat dus direct een juridisch traject lopen.  
R11b: op het moment dat je het mondeling stillegt wel.   
I: want ik wil dan dus in mijn onderzoek gaan kijken wat is daarvoor nog de stap, dus niet meteen het formele traject ingaan maar wat zijn mogelijkheden…  
R11b: het hangt er natuurlijk heel erg af wat je constateert. Kijk, als het een burenruzie is dan is het een hele andere situaties dan als ze ergens aan het bouwen zijn en je ziet dat het constructief niet veilig is en het op instorten staat. Dan heb je weinig aan een lief traject of aardig traject vooraf, dan moet je gewoon direct maatregelen treffen. En dan leggen we het direct stil en moeten we kijken hoe kunnen we het zo veilig mogelijk maken. Dan sluit je al een heleboel stappen die je vooraf zou kunnen doen die sluit je eigenlijk al uit omdat je geen andere mogelijkheid ook hebt op dat moment.   
I: ja precies, oké. Ik heb de LHS bij me. Ik weet niet of die bekend voorkomt voor u? Hanteren jullie deze ook binnen de gemeente?  
R11b: nee  
I: waarom niet? **(4:00)**  
R11b: wij hebben een eigen uitvoeringsprogramma/strategie die wel een beetje aansluit bij wat hier staat. Je hebt de tafel van 8 en allemaal stappenplannen en modellen die je zou kunnen gebruiken en die allemaal een beetje op hetzelfde neerkomen. En wij zijn vooral heel reactief. Dat je meer naar buiten gaat, meer constateert en meer buiten, die capaciteit hebben wij niet.   
R11a: Het is ook facultatief he, je hoeft het niet te doen zoals het nu is benoemd he. Ja kan natuurlijk ook op basis van de wetgeving moet je een uitvoeringsprogramma hebben. Dat is wettelijk vastgesteld en wij voldoen aan die plicht omdat wij een uitvoeringsprogramma hebben vastgesteld met onze prioritering. En juist vanwege de minimale capaciteit aan handhaving, juristen noem ik het maar eventjes, kunnen wij ook niet pro actief handhaven. Dus we zijn, zoals R11b ook al aangeeft, reactief. Als er een melding komt, of er komt echt een briefje binnen met een verzoek tot handhaving dan gaan wij aan de gang. Dus dat is echt onze manier van werken. Het piepsysteem, zo wordt dat eigenlijk ook wel genoemd.   
I: dat zie je eigenlijk wel bij veel gemeente hoor dat dat er zo aan toe gaat. Dat is ook niet bij te houden allemaal.  
R11a: nee, en het kost natuurlijk ontzettend veel centjes he, naast dat je niet alleen capaciteit op orde moet hebben, elke keer dat je wat constateert in de buitenruimte, heb je ook wel tijd en energie te steken in het vervolgtraject. En als jij op jaarbasis 2000 van die zaken hebt te doen, en je zit niet aan je mankracht, wat naar buiten gaat, maar je hebt ook nog eens een keer binnen het werk te doen. Het is continue ook follow up geven aan alle zaken, het is niet met een briefje ben je klaar.   
R11b: als je nu een dag naar buiten gaat, zou je in principe voor een jaar genoeg werk kunnen hebben. Ook met het hele juridische traject dat daaruit volgt. Je constateert iets, dat klopt niet, dan krijg je het hele onderzoek, legalisatie onderzoek, je gaat gesprekken aan, bezwaar beroep. Daar gaat zoveel tijd in zitten. **(6:02)**  
I: want in welke conflicten/meningsverschillen situaties maakt u gebruik van mediation? Of gewoon gespreksvoering? Want ik zie mediation wel als breder in mijn onderzoek. Niet echt puur de mediation zelf, maar eigenlijk ook gesprekken voeren valt daar voor mij al onder. Gewoon alles voor het formele traject.   
R11b: ja, hangt af van de situatie. In het begin toen ik net kwam gebruikten we het eigenlijk vaker dan nu. We hebben natuurlijk afspraken met het mediation bureau, ik weet niet of we daar nog steeds van maken.   
R11a: buurtbemiddeling ja.  
R11b: meestal als het burenruzie was, of we merkten gewoon buiten het feit dat ze een handhavingsverzoek hebben gedaan voor een erfafscheiding te hoog was, speelt er gewoon veel meer. In plaats van dat we tijd gaan stoppen in die erfafscheiding, komen ze dadelijk weer met iets anders. En dan geven we wel aan misschien is buurtbemiddeling iets. Dus dat geven we netjes aan. Partijen kunnen contact leggen en op dat moment gebruiken we buurtbemiddeling. En nu de laatste paar jaren niet zo heel veel. **(7:00)** dus af en toe proberen we het wel, maar het komt ook niet echt voor dat het nodig is hier. Veel minder dan vroeger.  
I: dus dan wordt het daarvoor al opgelost, in de beginfase?  
R11b: in het begin was het veel meer vanuit, waarvoor gebruik je het natuurlijk, de buren moeten met elkaar overweg kunnen. Die leveren ons werk, dus het is voor ons ook praktisch op het moment dat wij buurtbemiddeling kunnen inzetten en wij krijgen er geen handhavingsverzoeken meer uit. Voor de buurt is het natuurlijk lekker dat ze met elkaar in gesprek gaan en afspraken kunnen maken. En nu speelt dat veel minder zeg maar. Er zijn niet echt burenruzies die eraan ten grondslag liggen, dat je denkt nou buurtbemiddeling moet er echt op gaan zitten, anders loopt het uit de hand, anders krijgen wij… dat valt heel erg mee.  
R11a: het zijn nu inderdaad meer de constateringen, en bouwwerken strijdig met het bestemmingsplan. Of iemand heeft illegaal gebruik van een bepaald pand. Het is een woning maar wordt gebruikt als volledig kantoor bij wijze van. Ja, dat soort dingen ga je inspelen. Dus daar komt eigenlijk buurtbemiddeling niet eens om de hoek kijken. Dus dan ga je echt, eigenlijk het tafel traject in. **(8:00)**  
R11b: dat staat ook parallel aan elkaar he. Want de handhaving moet er ook iets mee doen, dus dat moet je toch afhandelen. Vanuit de gemeente gezien dat we niet meer werk willen krijgen daaruit en dat de buren gewoon goed met elkaar overweg kunnen.  
I: en bijvoorbeeld bij dat strijdig gebruik? Gaat dan ook meteen het formele traject in?  
R11a: Nee, nee, voorafgaand probeer je dat altijd met een gesprekje te doen. Je probeert inderdaad in dit geval de overtreder aan te geven van nou wat is nou strijdig. Je gaat altijd de plekken eerst bekijken. Wat constateer je nou. Dat maak je ook kenbaar. Je geeft inderdaad de mogelijkheid om het strijdig gebruik te staken, maar ook dat moet je weer vastleggen. En zodra je iets vastlegt, begin je eigenlijk formeel juridisch de procedure al. Dus eigenlijk is dat wel wat aan de hand is.   
R11b: wij krijgen een constatering er wordt iets illegaal gebouwd of illegaal gebruikt. Dan sturen wij een brief wij hebben geconstateerd. En vaak bellen ze dan en gaan we met elkaar in gesprek. Dat scheelt al heel veel. **(9:00)** wij noemen het ‘de lieve brief’. Dit is de overtreding die we geconstateerd hebben en het is wel/niet te legaliseren. En dan krijgen ze gewoon een termijn, geen juridische consequenties niks. Maar meestal voor die tijd zijn we al met elkaar in gesprek. Zij denken ook we horen dat we fout bezig zijn, dat wisten we niet of dat wisten we wel. En vaak die brief is dan een bevestiging en dan maken we gewoon een afspraak, die bevestig je in de brief en dan gaat het eigenlijk… ik denk dat 80% van de zaken op die manier afgehandeld wordt. Op het moment dat ze daar niet aan voldoen gaan we het juridisch traject starten. Dus dan gaan we het voornemen kenbaar maken voor dwangsom, bestuursdwang en het besluit dat gebeurt niet heel veel. Op een paar zaken na. Over het algemeen zijn we in het voortraject, omdat we het belangrijk vinden dat we met de mensen in gesprek gaan, vaak weten ze niet dat ze verkeerd bezig zijn geweest en als er dan meteen een brief komt voornemen dwangsom.   
I: dat komt nogal dreigend over denk ik  
R11a: ja  
r11b: ja, vaak proberen we het met een gesprek of we gaan even langs. Dan leggen we het netjes uit  
I: ja, want hoe gaat dan dan? Dan wordt die lieve brief gestuurd vanuit de gemeente, nemen de bewoners dan zelf contact op?  
R11b: daarvoor krijgen ze een brief ‘we hebben iets gehoord’, er is een verzoek tot handhaving gedaan, we gaan een onderzoek starten. Dat is heel blanco. Die krijgen ze dan gewoon. En naar aanleiding daarvan bellen de mensen vaak van he, wat is er aan de hand? Nou, dan gaan we in gesprek. En het meeste wordt eigenlijk al opgelost op die manier.  
I: en waar worden die gesprekken dan gevoerd?  
R11b: afhankelijk van de overtreding, of ze komen hier langs of we gaan daar langs omdat we toch iets moeten constateren, je moet altijd even kijken wat is er aan de hand. En dan ga je gewoon in gesprek en dan ga je het netjes uitleggen, en bestemmingsplan een kopietje, het vergunningsvrije stelsel nemen we een kopietje mee. En dan leg je gewoon uit wat is de overtreding, hoe kan je het beëindigen, wat zijn de mogelijkheden. Het traject leggen we uit, als we door gaan wat voor stappen gaan we dan nemen. Dan weten die mensen waar ze aan toe zijn en dat gaat het meestal altijd wel heel goed.   
I: dus dat is sowieso face to face? Niet telefonisch wordt dat gedaan dat het helemaal wordt afgehandeld?  
R11b: ook wel is, maar over het algemeen zijn het wel het grootste deel face to face. Dat wel.  
I: kunt u een aantal casussen noemen waarin inderdaad gesprekken zijn gevoerd en waar het goed is afgelopen?  
R11b: ja, eigenlijk bijna alle zaken die we oppakken. 80% van de zaken gaan met de lieve brief en die lieve brief volgt op de gesprekken die je hebt gehad. Dat gaat eigenlijk altijd wel goed. Er zijn altijd wel uitzonderingen van mensen die het er niet mee eens zijn, bezwaar beroep, die heb je ook. Maar over het algemeen, eigenlijk alle zaken gaat het op die manier.   
I: zitten daar nog interessante tussen om te vertellen?  
R11b: wat wil je horen?  
I: die u is bijgebleven  
R11a: van dat tuinhuisje was wel een leuke  
R11b: we hebben een bepaalde casus gehad. Dat zijn mensen die zijn hier geweest met de vraag mogen wij achter onze tuin een huisje plaatsen. En we hebben mensen daarvoor die dat beoordelen en die zeiden ‘dat mag’. Dus die hebben dat netjes neergezet. De buren waren er niet zo blij mee, dus die hebben een verzoek tot handhaving gedaan. En wij zijn dat gaan onderzoeken. En toen bleek dat het niet vergunningsvrij was. **(12:30)** dat ze een vergunning nodig hadden daarvoor. Maar ook die vergunning wilden ze niet aan meewerken. Dus ze moesten het tuinhuisje afbreken of aanpassen. En daar hebben we ook lange gesprekken mee gehad. Als gemeente ben je een soort van fout geweest, dus we hebben ook een paar goede gesprekken gehad. Maar ze snapten het ook wel, in eerste instantie was hij wel boos, hij snapte ook wel dat wij als gemeente op deze manier moesten werken. En bepaalde stappen ondernomen en uiteindelijk hebben ze het netjes aangepast en is de zaak naar bijna ieders tevredenheid afgehandeld. **(13:00)**  
I: ja als je als gemeente dan een foutje maakt, is het wel lastig om dat goed op te lossen  
R11b: het is natuurlijk heel lastig he. Als ze komen van we willen iets in de tuin, en het heeft vaak niet heel veel tijd voor de beoordeling is het vergunningsvrij ja of nee. Het is niet heel makkelijk te doorgronden van… ik weet niet of je een beetje thuis bent in de bijlage 2 van de Bor? Wanneer het vergunningsvrij is of niet? Daar komen heel veel definities in voor, dat is allemaal net even anders dan de definities in het bestemmingsplan. Achtererf gebied en bebouw oppervlak enzo, het is best lastig. En daar maak je weleens fouten in dan. Dat kan gebeuren. En in dit geval waren ze daar wel flink de dupe van. Maar nogmaals uiteindelijk is het volgens mij goed opgelost.   
R11a: ja, is het toch goed opgelost inderdaad  
I: ja, dan is het toch fijn dat mensen ook een soort van meewerken toch denk ik  
R11b: ja, uiteindelijk moeten ze wel. Nog een andere zaak waarbij we hebben geprobeerd om met mensen in contact te komen, ze hadden een mooi huis dat is een beetje in verval geraakt en de buurt was daar niet zo blij mee.   
R11a: dit was een soort kleine villa wijk in Zwijndrecht zeg maar, en een van die woningen is helemaal verpauperd. De rest ziet er allemaal spik en span uit en die ene woning springt er erg uit qua slordigheid en viezigheid.   
R11b: toen probeerden we ook met mensen in gesprek te komen, van wat kunnen we eraan doen om het beter te maken? Die hebben nooit gereageerd, op die lieve brief niet. Toen uiteindelijk het besluit eruit en dan reageerden ze wel. Dan moeten ze ook, dat is een prikkel, want als ze niet aan die bepaalde datum/termijn voldoen die we hebben gesteld, dan moeten ze een boete betalen, een bedrag betalen aan ons. Dus dat is voor ons wel een goed middel om te gebruiken om iets voor elkaar te krijgen. Maar dan zit je ook meteen in het juridische traject, dan ben je bezwaar binnen gekomen. Dan zit je gelijk in het juridische traject. Hoe lang loopt die zaak? Als zes jaar totaal? Al 4/5 jaar bezig geweest om gewoon in gesprek te komen.   
I: maar is dat dan 4/5 jaar het informele traject?   
R11b: we hebben een toets laten doen door Welstand. We hebben eigenlijk feitelijk niet echt veel grondslag om op te treden in die zaak. En we hebben het een paar jaar geleden laten onderzoeken en het was geen exces, als het exces is kan je er nog iets mee. Maar wel geprobeerd om met de mensen in gesprek te komen, kijk dit vinden we ook niet erg acceptabel. We hebben geen grondslag, maar als we goed in gesprek gaan met elkaar, kunnen we vast wel iets verzinnen. Maar dat is al die tijd niet gekomen. Dus nog een keer naar Welstand zijn we gegaan omdat de zaak wat verslechterd was en nu is het wel een exces. En nu hebben we gewoon een grondslag om te kunnen gaan handhaven, om dingen te eisen. En dat heeft voor ons wel houvast gegeven, omdat we dan die brief konden sturen en nou zijn we wel in gesprek. Dus hij is hier geweest, met de Welstand hebben we gesprekken gehad. Hij heeft aangegeven wat hij van plan is, wat hij precies wil. Nou, dat hebben wij verwerkt in het advies. En daarna kom je uiteindelijk ook in een gesprek tot iets goeds. Alleen wel even die juridische brief nodig om die man te prikkelen, je moet iets gaan doen.  
I: het kan ook ergens een hulpmiddel zijn dan.   
R11a: ja, het is op dat moment echt een hulpmiddel.   
R11b: en als we het kunnen voorkomen, voorkomen we het, want op dat soort zaken zit je ook niet te wachten. Als je het vooraf op een goede manier kan oplossen moet je het vooral doen.   
I: en hoe pakt u de gesprekken aan? Wie houdt die gesprekken binnen de gemeente?   
R11b: de mensen die de zaak behandelen. De handhavers zelf.   
I: En gaan zij nog op een bepaalde manier zo’n gesprek in?  
R11a: ze hebben natuurlijk voorafgaande heel veel dossierkennis. Ze weten al wat er speelt, ze weten van a tot z waarom ze eigenlijk in gesprek gaan. Dus ja, dossierkennis is wel een vereiste. Je moet er niet helemaal blanco in gaan zitten, want dan kom je het gesprek gewoon helemaal getergd uit. Dus dat is sowieso wel een voorwaarde. En voor de rest is het gewoon, ja gewoon heel plat, heel professioneel blijven. Vaak heb je ook wel eens inderdaad als je met een burger in een gesprek gaat dat die heel erg boos wordt, van ‘ja mijn buurman heeft het ook en die wordt niet aangeschreven, waarom ik dan wel?’ he, dat soort verhalen krijgen we ook wel geregeld te horen. Ja, op dat moment is het je wel als handhaver je gewoon voet bij stuk houden van ‘nee, we hebben een handhavingsverzoek gehad over uw perceel en daarvoor zitten we nu hier. En als die anderen daar gaan we het nu niet de hele tijd over hebben’. Dus het is ook heel professioneel blijven is alles wat je zegt en doet. En niet, ja als iemand tegenover jou zit te huilen, ja het is goed om even kort emotie te tonen, naja met emotie wordt dat bouwwerk niet verwijderd. Weet je, dus het is goed om de menselijke kant te laten zien, maar aan de andere kant ook gewoon professionaliteit, gewoon je beroep als handhaver. En volgens mij gaat dat goed. **(17:50)**  
R11b: ja, het zijn over het algemeen vrij informatieve gesprekken. Je informeert die mensen gewoon wat hebben ze gedaan, wat is misgegaan, wat kunnen ze doen om het te voorkomen, de fout te herstellen, het juridisch traject, dus we leggen gewoon heel veel uit. Dan kweek je ook een beetje begrip bij die mensen, want dan snappen ze ook waarom je als gemeente bezig bent, waarom je iets doet. En dat helpt ook bij heel veel. Ik ben een keer achterna gezeten door een meneer. Vrij in het begin was dat. Het is toch, je komt bij mensen thuis en je hebt iets gedaan, ik bepaal zelf wel wat ik doe en dan kom jij even vertellen wat ik wel en niet mag, dat gaat ‘m niet worden. Hij heeft ook de ramen bij de buurman die dag ingegooid.   
11a: echt joh? Dat is wel een agressieveling geweest..  
I: na dat gesprek?   
11b: na dat gesprek ja, de buurman had geklaagd. Buurtbemiddeling hebben we toen trouwens ook ingeschakeld.   
I: Wat was de klacht geweest daar?  
11b: even kijken hoor, dat is echt in het begin geweest. Dus dat zal 12 jaar geleden geweest zijn. Hij woonde op een hoekhuis en aan de zijkant had hij een aanbouw gemaakt, of een uitbouw of bijgebouw. Hij had een bedrijf en hij had al zijn troep daar ook ingestopt. En dat mocht niet. Daar heeft de buurman over geklaagd. Maar het was meer een burenruzie. Dus dat werd weer gebruikt. En buurtbemiddeling hebben we er toen heen gestuurd.  
I: want hoeveel gevallen gaan uiteindelijk naar buurtbemiddeling?  
11b: ik heb volgens mij in heel mijn carrière, in de tijd dat ik hier zit, twee of drie keer buurtbemiddeling ingeschakeld.  
I: ah dat valt eigenlijk wel mee.  
11a+b: ja  
I: En echt mediation? Dat is nog niet voorgekomen? Met een mediator.

11b: ja dat is de buurtbemiddeling, de mediator. Die gaat dan het gesprek aan, wat speelt er allemaal en die gaat dan afspraken maken. En wij als gemeente zaten er ook een keer bij. Maar dat is meer om de, ze maken dus afspraken maar dat moet wel binnen de wet- en regelgeving passen, dus die afspraken maak je dan. En verder maar twee of drie keer en met succes ook. Voor mij dan he, de anderen hebben het ook geloof ik een paar keer gehad, sommige is het wel gelukt, sommige willen gewoon echt geen mediation hebben.   
11a: dan ben je al snel klaar en kom je gauw in het juridische traject uiteindelijk terecht  
I: en wordt het daar dan snel opgelost of..?  
11a: wat 11b aangeeft, als je eenmaal zo’n bestuursdwang of dwangsom brief eruit doet, een besluit, dan is dat vaak wel een prikkel om contact op te nemen. Want ja de mensen willen ook niet eventjes 500 of 1000 euro per week betalen. Dat is vaak nog duurder dan het bouwwerk zelf, dus dan kies je natuurlijk ook gewoon eieren voor je geld en dan wil je wel het formele gesprek met de gemeente aan. Dus dat is eigenlijk wel de prikkel.   
11b: er zijn maar weinig mensen, als eenmaal het besluit genomen is, die zijn zover en je hebt een dwangsom opgelegd, in mijn zaak is het geloof ik maar een keer gebeurd dat iemand zeg maar die termijn heeft laten verstrijken.  
11a: ja, dat we echt moesten gaan innen.   
11b: ja een week maar toen hebben we niet geint. Ja, dat was een oudere man.  
11a: het kostte meer tijd en energie dan het zou opleveren.  
11b: een beetje cadeau gegeven.  
I: boffen voor hem  
11b: ja, maar nogmaals. De tijd die wij erin moeten gaan stoppen om het werk te doen, en het hele traject. Nogmaals hij had goede wil, hij had er alles aan gedaan om het te regelen. Hij had er echt wel alles aan gedaan. Ja, dan ga ik ook niet dat, 500 euro was het toen op dat moment. **(22:00)**  
11a: dat is verwaarloosbaar. Nou, geen enkel centje is verwaarloosbaar, maar in dit geval is het gewoon een afweging.  
11b: het is ook niet het doel natuurlijk. Het doel is de overtreding beëindigen en het is een middel die je hebt. Het is niet het doel om dat te innen. Sommige gemeente willen het gebruiken om hun begrotingstekort op te vullen volgens mij. Of dat je het kosten neutraal maakt, de handhaving, maar dat kan niet en dat mag ook niet.  
I: nee, dat is ook niet helemaal netjes eigenlijk.   
11b: nee, als dat je doel is..  
11a: daarbij ben je bezig met juridische procedures, dan heb je eigenlijk helemaal geen voortraject maar een besluit uitdoen en dan begin je met bezwaar en beroep, ja of je daar nou het bouwwerk mee verwijderd krijgt?   
11b: uiteindelijk wel maar.. en het beeld dat je als gemeente naar die mensen geeft, dat is natuurlijk niet zo’n netjes beeld.   
11a: ja, ja, heel onvriendelijk  
11b: de meeste mensen, dat is wel grappig eigenlijk. Dat je, sommige mensen moet echt dingen afbreken dat veel geld kost, dat ze uiteindelijk wel vriendelijk blijven en het in goed overleg gaat. Er is er ook wel eens eentje die bouwt een uitbouw van 50.000 euro en die afbreken of aanpassen, dan ben je niet blij. Dus het is wel mooi, voor mij dan persoonlijk, dat je dan goed in gesprek blijft met die mensen, dat ze het snappen, dat ze het wel vervelend vinden, maar dat ze niet met modder gaan gooien.  
I: en hoe pakt u dan die gesprekken aan? Gaat u er met een bepaalde insteek heen?   
11b: ja, gewoon informeren. Die mensen moeten gewoon duidelijk gemaakt krijgen van wat er speelt, wat de overtreding is, wat ze moeten doen, en wij helpen ze gewoon daarbij. Dus wij helpen ze in het traject, en stellen termijnen. En dan zeggen ze ‘dat vind ik wel een beetje krap zo’n termijn’. Dan zij wij best wel coulant zeg maar, als wij doorhebben dat ze echt wel iets willen, dan kun je die termijn een beetje oprekken. En dat soort kleine dingetjes zorgen er wel voor dat de mensen een goed beeld hebben van de gemeente. De gemeente werkt ook mee, zij moeten dat doen, maar het is niet dat zij er een halszaak van maken, maar soms ook de ruimte geven om het op te lossen. En die kleine dingetjes, dat zorgt ervoor dat we wel goed met de mensen om kunnen blijven gaan.   
R11a: ja, precies  
I: is dat dan ook een beetje onderhandelingsruimte die u heeft? **(24:15)**R11b: ja, eigenlijk wel. Je gebruikt het. Je weet dat mensen zeggen dat ze meer tijd nodig hebben, als je ze die dan geeft, volgens mij een redelijk termijn moet je gunnen. En soms is dat 5 weken, soms is dat een half jaar. Dat hangt ook heel erg van de situatie af. Je weet dat mensen dat altijd prettig vinden als ze iets langer de tijd krijgen. Dus dat gebruik je in het gesprek, als je weet je hebt 6 weken, ‘ooh dat wordt krap want ik ga op vakantie en dit..’, nou dan maken we er 8 weken van. En voor ons maakt het niet zo heel veel uit. We hebben nooit gehad denk ik dat bezwaar wordt gemaakt tegen het termijn? Je moet natuurlijk een redelijke termijn stellen, wij zeggen bijvoorbeeld een half jaar vinden wij een redelijke termijn. Dat degene die om handhaving heeft gevraagd, zegt dat vinden wij geen redelijke termijn.   
R11a: ik ben het nog niet tegengekomen.   
I: dat is inderdaad ook nog een dingetje  
R11b: ja, als wij zeggen een redelijke termijn is 2 jaar. We hebben pas een zaak gehad, dat ze twee jaar als termijn hebben gesteld.   
I: om wat voor situatie ging dat dan? **(25:15)**R11b: volgens mij een mevrouw hebben we toen lang de tijd gegeven voor het buitengebied. Dat had te maken met vogels. Ze had een vogelhok ook.  
R11a: ja, ze moest er tv ofzo verkopen of iets.   
R11b: ja ook iets.. maar er was ook iets met vogels. En die termijn hebben we toen meegenomen.  
R11a: vanwege het broedseizoen.   
R11b: ja, zo iets.  
R11a: dat is al een heel oude zaak, maar die is al afgehandeld.   
I: en welke vaardigheden worden ingezet tijdens een gesprek? Zijn er bijvoorbeeld ook cursussen hier gegeven aan medewerkers?  
R11a: ja, sowieso communicatie training. Je moet bijblijven op je vakgebied, dus sowieso wet- en regelgeving is heel belangrijk he, Wabo, omgevingswet komt er strakjes aan. En wat we ook wel eens hebben aangeboden vanuit de gemeente zelf, maar dat was dus niet specifiek voor de handhavers, maar eigenlijk voor alle collega’s die met agressie te maken zouden kunnen hebben op hun werkplek, daar is ook een cursus daarvoor aangeboden, een training. Daar hebben jullie volgens mij ook aan meegedaan?  
R11b: ik heb niet met die agressie cursus meegedaan.   
R11b: oké, maar communicatie is wel een van de belangrijkste denk ik. Tuurlijk moet je wet- en regelgeving weten maar dat kan je uit boeken leren en dat pas je toe in de praktijk. Maar als jij niet kan communiceren, dan ga je het niet redden als handhaver. Je moet de boodschap, he je hebt vaak een negatieve boodschap te vertellen, iets moet weggehaald worden of iets moet veranderen. En ja dat wordt niet altijd in dank afgenomen, dus je moet ook stevig in je schoenen kunnen staan. Maar ja als je niet goed kan communiceren, houdt het al een heel eind op.   
R11b: je moet ook de vertaalslag kunnen maken. Het juridische, als je gewoon een leek zeg maar die dat niet kent, je moet het ook kunnen uitleggen aan mensen. Wat staat er nou, wat wordt ermee bedoeld? Dus dat is ook wel een uitdaging soms. **(27:20)**  
I: ja precies, het is natuurlijk echt vaktaal dus.   
R11b: als je een bestemmingsplan leest, daar staan vaak ook hele lange zinnen dat je denkt van poeh, dan moeten wij zelfs drie keer lezen van wat ze eigenlijk bedoelen, bijzinnetjes, komma’s. Die mensen worden geacht dat te kennen en te snappen, maar dat is ook altijd een dingetje.   
I: wat heel logische is eigenlijk, als je niet bekend bent op dat gebied  
R11b: nee, nee, iedereen wordt natuurlijk geacht de wet- en regelgeving te kennen. Maar die vertaalslag is belangrijk, Jip en Janneke toch?  
R11a: Jip en Janneke taal ja, zinnig Zwijndrechts  
R11b: alle brieven moeten gewoon door iedereen gesnapt worden en niet juridisch en..  
I: laat u het dan ook wel eens lezen aan andere collega’s die er minder van weten om te kijken van..?  
R11b: heel toevallig, want volgens mij zijn onze brieven redelijk ‘Jip en Janneke achtig’. Ik heb een keer thuis een zaak, die lag daar, en toen heeft mijn vriendin die brief gelezen en die snapte er helemaal niks van. Terwijl voor mijn gevoel was het een hele heldere brief. Maar die had alleen het besluit gelezen en niet de brief, de lieve brief vooraf zeg maar, daarin is alles uitgebreid. Als je het als leek leest is het best pittig.   
I: dan wil ik nu nog even ingaan op de successen en verbeteringen bij deze gemeente? Wat zijn voor jullie de voordelen voor de gemeente voor het gebruik van mediation? Dus ook het voeren van de gesprekken.  
R11b: voordeel voor ons, wat ik net aan het begin aangaf is dat wij, natuurlijk willen dat de mensen goed met elkaar overweg kunnen, dat is iets. Maar ook het werk dat wij krijgen, als het een burenruzie is, ze misbruiken eigenlijk de gemeente daarvoor, bij zaken die wij niet belangrijk vinden als erfafscheiding 5 cm te hoog zijn, dan halen wij er heel veel voordeel uit als mediation wordt ingezet en wij krijgen niet die burenruzie zaak. Dat gaat echt over zaakjes van niks. Dat is zonde van onze tijd maar ook voor die mensen. Dus wanneer mediation eigenlijk kan helpen, dat zijn wij blij.   
R11a: ja, eens.   
I: en wat zijn knelpunten voor het gebruik van mediation?  
R11a: kijk, bij mediation ben je afhankelijk van twee partijen. Wij zijn een partij maar degene die een overtreding begaat ook. Dus als de ene partij al aangeeft nou ik wil geen mediation, dan houdt het al op, weet je. Dus dat is wel een knelpunt. Wij willen wel, zijn ter wille om er op een informele manier uit te komen, maar als de andere partij al de deur dichtgooit, dan moet je formeel wel het juridische traject ingaan. **(30:00)**I: ja, precies. En probeert u dan nog wel die partijen over te halen en uit te leggen wat de voordelen zijn van mediation?  
R11a: dat proberen we natuurlijk altijd wel, alleen als de ander daar niet de voordelen van ziet dan kom je ook niet verder in zo’n gesprek he.   
R11b: bij .. zaken hebben we natuurlijk een paar keer aangegeven, gesprekken gehad om aan te geven dat ook buiten alles dat er speelde, gewoon goed zou zijn als we met elkaar in gesprek zouden gaan. Maar dat is ‘m dus niet geworden. Als ik nou, je bent afhankelijk van anderen of die daaraan mee willen werken.  
I: en is geld nog een issue daarin?  
R11b: volgens mij niet  
R11a: nee, nee, want buurtbemiddeling kunnen we gewoon inzetten. Daar krijgen wij volgens mij geen kosten van. Dat is iets wat we algemeen hebben buurtbemiddeling. Ja, soms kan het ook wel eens voorkomen als je in een juridisch traject zit, bezwaar en beroep, dat je inderdaad nog wel eens zoiets hebt, bezwaarschriftencommissie bijvoorbeeld. Toch met een informeel gesprekje kijken of we eruit kunnen komen. Daar zit ook geen kostenaspect aan. Wel als je bij de rechtbank of bij de Raad van State zit he, dan wordt er een mediator aangesteld. Ja en die moet je natuurlijk wel betalen.   
I: dat is dan weer een andere mediator dan die buurtbemiddeling?  
R11a: ja, ja.   
I: want van buurtbemiddeling is dat intern of extern?  
R11a: dat is gewoon extern eigenlijk. Die zitten bij de platforms, de wijkgroepen en dan het telefoonnummer heb je en die kan je gewoon bellen. Dan kan je aangeven dit en dit speelt er, misschien is het handig dat jullie ook contact leggen. Vooraf heb je natuurlijk wel eerst afstemming met de twee partijen he, de klager en de overtreder. En dan ga je proberen om dat te bewerkstelligen.   
I: en de gemeente is dan wel degene die dan het contact legt met de buurtbemiddeling?  
R11a: ja, in feite wel.  
I: en de resultaten die daaruit komen? Worden die nog hier bekend gemaakt of is dat allemaal vertrouwelijk?  
R11a: die worden gedeeld ja, omdat het ook een handhavingszaak is en wij een melding hebben.   
I: voor jullie dossier ook?  
R11a: ja  
I: dus de resultaten eigenlijk van het gebruik van mediaton zijn heel positief hier. Als 80% al met die brief en gesprek..  
R11b: dat ligt er natuurlijk aan hoe je mediation definieert. Als jij de gesprekken die wij ook hebben daar al onder schaart, dan is dat zo ja.  
I: dus dan 80% en die 20% gaat het formele traject in, maar dat kan ook met bezwaarcommissie nog zijn dat er weer informele gesprekken gevoerd gaan worden.  
R11a: ja, dat kan.   
I: dus dat is eigenlijk ook weer een soort mediation?  
R11a: ja  
I: een weet u hoe groot deel daarvan wordt opgelost van die 20%.  
R11a: uhm.. dat zijn er ook niet zoveel hoor, volgens mij.  
R11b: we hebben er toevallig nou eentje, een zaak woningsplitsing. Als je al zo ver bent zeg maar, dan heb je eigenlijk al zoveel gedaan, dan is de kans dat je weer in gesprek gaat best wel klein is ja.   
I: ja, want wat maakt eigenlijk het verschil inderdaad of je nou als het in de eerste fase niet lukt met gesprekken, waarom zou je als bezwaar…  
R11b: vaak zeg maar als een onafhankelijke dat aangeeft zeg maar, vaak is het toch de gemeente tegen ons. En als een onafhankelijk orgaan zegt van nou misschien is het toch handig om dat te doen, als ze dat van een andere partij horen, dat ze toch zeggen oh ja misschien is het wel handig. Dat is natuurlijk ook een beetje gekleurd kijken naar een gemeente. Dus dat zou best kunnen helpen op dat moment he.   
I: oké, ja. En ziet u in de toekomst nog verbeterpunten of mogelijkheden voor het gebruik van mediation? In het proces?  
R11a: nee, volgens mij buurtbemiddeling nog steeds in stand, dus daar kunnen we altijd naar uitwijken. Nee, ik weet niet, volgens mij niet he?  
R11b: volgens mij gaat het goed.   
R11a: voor zaken waar we ze echt kunnen inschakelen doen we dat ook. Alleen de afgelopen jaren zien we gewoon dat het aantal burenruzie zal niet zijn afgenomen, maar dat wij daar minder van te zien of te horen krijgen. Maar we hebben nu meer handhavingszaken die echt ja, gaan over illegaliteit, dus bouwwerk dat niet juist is gemaakt of strijdig gebruik. Dat je echt moet constateren, waar niet eens een burenruzie aan te pas komt bij wijze van.  
I: maar op zich bij strijdig gebruik en zo worden natuurlijk ook wel gesprekken gevoerd.   
R11a: ja, ja  
R11b: altijd, we willen weten waarom dan. Dus die gesprekken zijn er altijd wel. Ik wist niet hoe breed je dan mediation zag. Of je dacht er komt gewoon een mediator kijken, buurtbemiddeling noemen wij dat dan. Of dat de gesprekken die wij vooraf hebben ook al een soort mediation is.  
I: voor mij valt dat er dus ook onder. Maar dat is dus altijd bij de mensen thuis of hier? Telefonisch gebeurde dat wel of niet.  
R11a: ook  
I: daar kan het ook al mee opgelost worden? **(35:00)**  
R11a: ja, vaak is het een keuze. Of je gaat er naartoe ter plekke kijken, kijken wat er aan de hand is. Of je nodigt ze uit op kantoor. Of sommige willen hun verhaal gewoon aan de telefoon kwijt, dus dat kan ook allemaal.  
R11b: het is ook zo dat de mensen dat zelf bepalen. Of ze willen het nog even zwart op wit hebben, kan ook na het gesprek. Daar laten we de mensen ook vrij in. Als de mensen een gesprek willen, krijgen ze een gesprek , als ze dat telefonisch willen ook goed. We zijn eigenlijk best makkelijk.  
I: en het handhavingsbeleid is dat op de site te vinden?  
R11a: als het goed is is al het beleid van de gemeente Zwijndrecht op de site te vinden. **(35:40)**

**Interview 12  
Gemeente Helmond  
30 mei 2017**

**Respondent 12  
Functie Juridisch handhaver**

I: En hoe gaat het met het algemene proces? Als mensen vergunningen hebben gekregen en zich daar niet aan houden? Of mensen bouwen zonder vergunningen? Hoe wordt dat aangepakt door de gemeente?  
R12: Ja, goed het begint met een constatering natuurlijk. Wij hebben mensen die buiten toezicht houden, die vanzelf iets zien, iets dat opvalt. Heel vaak zijn we afhankelijk van meldingen. Buren die iets zien of ontdekken of mensen die zich afvragen ‘mag dat zonder vergunning of is daar überhaupt een vergunning voor verleend?’ Dus het hangt af van de signalering. Soms bekijken we ook gebieden echt gebiedsgericht, dus dan kijken we gewoon naar een hele straat ‘hoe is de situatie daar, is daar iets veranderd ten opzichte van de laatste opname?’ Dan moet er ook echt aanleiding zijn dat je zegt van ‘dat is een achterstandsgebied dat houden we extra in de gaten’. Maar in principe blijven we in eerste instantie gewoon afhankelijk van meldingen en pakken we dingen pas op op het moment dat het echt gemeld wordt. Nou goed, dan begint het met de eerste inspectie/controle, is er inderdaad iets aan de hand waar geen vergunning voor verleend is. Is er iets gebouwd? Is er strijdig gebruik? Als dat inderdaad het geval is, nou dan zijn we als gemeente ook altijd eerst gehouden om te kijken kan daar alsnog een vergunning voor verleend worden, het legalisatieproces, tenzij iets zodanig niet in orde is, bijvoorbeeld omdat het een gevaarlijke situatie oplevert of ja het levert heel veel overlast op voor mensen, dan zou je onmiddellijk moeten ingrijpen. Dus dan zeg je ‘ik leg de bouw stil, of ik staak het gebruik of ik sluit de woning’ en ik kijk daarna pas of er eventueel een vergunning verleend kan worden. Maar in eerste instantie is het van belang dat de overlast of het gevaar opgeheven wordt. Dus dan heb je die legalisatieplicht niet meteen, dan is veiligheid toch het belangrijkste item. Maar vervolgens kijk je, als het dus niet zo ernstig is, of die vergunning verleend kan worden of dat ontheffing mogelijk is. Als het in strijd is met het bestemmingsplan kijk je of daar wellicht een vrijstelling voor mogelijk is. Als dat allemaal niet het geval is, dan zet je de handhavingsprocedure voort en dan krijgt het juridisch traject zijn gang. En wij als gemeente Helmond doen dat vaak in drie stappen. We beginnen in eerste instantie met een waarschuwing, die kan mondeling of schriftelijk zijn, waarin je eigenlijk de overtreder nog de mogelijkheid geeft om het vrijwillig zonder procedures te beëindigen. Vaak voel je ook wel aan of daartoe bereidheid is. Soms heb je ook met mensen te maken van nou dat wordt niks, die gaan echt niet vrijwillig stoppen of iets anders. Dus dan slaan we die fase over, ook omdat het heel hinderlijk is wat ze doen, dan kun je die voorfase overslaan, die waarschuwingsfase en dan begin je meteen met de vooraankondiging van het besluit dat we gaan nemen. En bij dat voornemen krijg je de mogelijkheid als overtreder om daarop te reageren als betrokkenen. Eventueel iemand die zelf gevraagd heeft om te gaan handhaven kan dat ook. Dan doen ze een verzoek tot handhaving. Als buurman ben je het bijvoorbeeld niet een wat jouw buur doet, dat die gebouwd heeft en dat jij daar last van hebt , je hebt geen privacy meer of geluidsoverlast of wat dan ook. Dan dient die een verzoek tot handhaving in en dan kun je diegene als belanghebbende beschouwen en dan krijg je ook een voornemen. Stel dat je als gemeente zegt ‘wij vinden die overtreding niet echt belangrijk om te gaan handhaven, wij zijn voornemens om dat niet te gaan doen’ dan wijzen wij het af en dan krijgt degene die erom gevraagd heeft, krijgt dan ook een brief over de mogelijkheid om te reageren, want die zal daar waarschijnlijk niet blij mee zijn. Want hij wilt dat er gehandhaafd wordt. Dan moeten ook die belangen meewegen en uiteindelijk na de vooraankondiging komt dan het definitieve besluit en dan ga je of handhaven of wellicht is intussen het vergunningstraject opgestart en dat je zegt ‘wij gaan niet handhaven, mits je die vergunning aanvraagt’. Als dat gebeurt is er niks aan de hand, dan kunnen we de procedure stoppen. Blijken ze niet bereid om die vergunning aan te vragen, daar kunnen ze soms hele goede motieven voor hebben, ja dan moet je doorzetten, dan moet je je besluit nemen, het handhavingsbesluit. **(5:00)**   
I: en is die vooraankondiging, is dat al het juridisch traject zeg maar?  
R12: ja, daar staat eigenlijk al in wat wij van plan zijn om te doen, dus met name de termijn die ze gegund worden om de overtreding te beëindigen en als het om een dwangsom gaat het voornemen van de hoogte van de dwangsom van ‘als u de overtreding niet op tijd beëindigd dan verbeurt u een dwangsom van bv 50.000€..’. Dus daarin staat al min of meer hoe het besluit er uit komt te zien. Ik kan dat niet helemaal 100% zeggen natuurlijk, want je bent ook een beetje afhankelijk van wat diegene inbrengt als zienswijze. En waar wij altijd wel naar streven is dat je probeert een concrete termijn te noemen waarbinnen wij vinden dat die overtreding beëindigd moet zijn. Je kunt er ook voor kiezen dat je nog geen termijn noemt en dat je eerst die zienswijze afwacht en daarna pas het besluit neemt met de termijn. Maar ja goed, dan weet diegene waar het over gaat ook niet goed waar die aan toe is en wij willen op die manier toch een beetje de druk erop houden dat we echt een beetje een plaatje vooruit bieden van ‘nou, wat ons betreft moet het voor die datum beëindigd zijn, je kunt daarvoor nog een zienswijze indienen en nog eventueel bezwaar maken, maar voor ons is dan toch echt de einddatum ook in beeld’. Ja goed, daarna wat ik al zeg, als het besluit genomen is, dan is er ook nog de mogelijkheid van bezwaar 6 weken. Als het echt heel spoedeisend is, omdat men iets moet gaan doen dat ingrijpende gevolgen heeft, dan kunnen ze naar de rechtbank voor een voorlopige voorziening. Dus je vraagt een rechter om het besluit dat wij genomen hebben om te schorsen, dan gaan de gevolgen niet in. Meestal ook de rechter die die schorsing toewijst natuurlijk, maar het kan zijn dat wij een zodanig spoedeisend belang hebben dat die rechter zegt ‘we gaan snel een zitting plannen of het verzoek komt mij niet redelijk voor, de gemeente staat wel degelijk in zijn recht dus ik wijs de voorziening af’. Dan kun je nog steeds bezwaar maken of je moet een bezwaar maken. En dan krijgt het nog zijn vervolg bij de bezwaarschriftprocedure, maar intussen heeft het besluit nog wel steeds rechtsgang, het is niet geschorst, het gaat gewoon door. Wat wij wel vaak doen is dat wij zeggen ‘nou, als u bezwaar heeft gemaakt dan wachten wij de behandeling in de bezwaarschriftencommissie af en na die behandeling wordt een nieuw besluit genomen op het bezwaarschrift’. En daar staat dan ook vaak een nieuwe termijn, een nieuw begunstigingstermijn in, dat je voor 1 juli de overtreding zou moeten beëindigen. Je maakt op 15 juni bezwaar. Dan zeggen wij – mits er ook om gevraagd wordt – ‘oké, dan wachten we tot de behandeling in de bezwaarschriftencommissie’. Als inderdaad de bezwaarschriftencommissie de gemeente in het gelijk stelt, althans advies uitbrengt dat het besluit in orde is, dan nemen we een nieuw besluit, maar dan is het intussen waarschijnlijk allang 1 juli of 1 augustus, dus wat de termijn was, dus dan schortte we die op en dan wachten we het advies af en dan nemen we een nieuw besluit, dus die zal in ieder geval na die oorspronkelijke termijn liggen, waardoor je toch meer tijd hebt om de overtreding te beëindigen.   
I: Ja precies ja. En als het inderdaad bij de bezwaarcommissie ligt, is er dan nog mogelijkheid tot in gesprek gaan met elkaar? Of is dat echt uitgesloten?  
R12: Nee, die mogelijkheid is er en zelfs steeds meer. Wat je ziet is, of ook de tendens bij de rechtspraak, de rechtbanken die ook steeds meer proberen die verantwoordelijkheid bij partijen zelf te leggen. De rechter zegt ook vaak ‘ja partijen, ik kan een uitspraak doen, maar dan stel ik een van jullie tweeën in het gelijk en is de ander ongelukkig en de ander gelukkig’. En als het om buren gaat is het vaak proberen in situaties om er samen uit te komen dat je ook in de toekomst een beetje vreedzaam naast elkaar kunt samenwonen. Wat je ook vaak ziet is dat de uitspraak wordt geschorst of partijen gewoon de gang op worden gestuurd van ‘ga nou eens met elkaar praten, want ik heb als rechter al een idee waar het heen moet, maar het zou veel beter zijn als jullie die oplossing zelf aanreiken’. Wat onze voorzitter zegt, de commissie ook steeds vaker doet is ‘komt u er zelf niet uit? Wij kunnen een advies uitbrengen, maar daarbij wordt vaak een van de twee partijen in het gelijk gesteld en de ander heeft helemaal niks, dus probeer er samen uit te komen’. Dan zit je eigenlijk al in een fase vind ik dat dat te laat is, want je bent al in een juridisch conflict, je zit al bij die bezwarencommissie. Dat neemt niet weg dat wij dan als gemeentebestuur ook zeggen ‘nou prima, op het moment dat partijen er alsnog uitkomen, brengt de adviescommissie geen advies uit en dan wordt het bezwaar vaak ingetrokken, op het verzoek van komt u eruit, trek dan het bezwaar in’. Op het moment dat het bezwaar is ingetrokken ja, hoeven wij ook het besluit niet uit te voeren. Het gaat er dan wel om dat je goed duidelijke afspraken maakt. Onlangs had ik nog een zaak over ja, dat het eigenlijk een beetje onduidelijk was, omdat er ook nog een voorlopige voorziening liep bij de rechtbank waar nog geen, of eigenlijk een beroepszaak, waar nog geen uitspraak op was. En die rechter had gezegd ‘ik wacht de zaak bij de gemeente af’. Dus die zaten een beetje op elkaar te wachten. **(10:00)** Dus ook dat er op de zitting dan partijen zijn die zeggen ‘nou, we trekken het bezwaar in’. Op dat moment ligt er nog wel steeds ons besluit tot handhaving. Zij moeten iets doen wat ze in eerste instantie niet wilde doen, dan moet je wel duidelijk maken ‘oké, je trekt het in, maar wanneer beëindig je dan de overtreding?’ Want op het moment dat er geen bezwaarschrift meer is, dan is ons besluit, krijgt dan eigenlijk weer rechtskracht. Het bezwaar is weg dus je kunt weer door als gemeente. Maar goed, het termijn die je oorspronkelijk in het besluit hebt genomen is intussen verstreken, dus je moet op dat moment wel afspraken maken van ‘wanneer kunnen wij nou die overtreding als beëindigd zien’. Dus een termijn wordt dan genoemd tijdens de zitting, dus die moet je als gemeente opnieuw bevestigen, want anders blijft het heel vrijblijvend. We hebben het wel gezegd, we hebben het ingetrokken, maar uiteindelijk doen we toch niet wat de gemeente wil. Ja, dan sta je als gemeente, niet dat je met lege handen staat.. je hebt nog steeds je besluit, maar je zou dan wel onzorgvuldigheid verweten kunnen worden, omdat ja je maakt een afspraak tijdens de zitting die vervolgens niet goed is vastgelegd of onvoldoende wordt nageleefd, zodat je toch weer opnieuw met elkaar in conflict komt.  
I: ja, en hoe vaak gebeurt het dat inderdaad bij de bezwaarcommissie alsnog wordt afgehandeld voor de procedure?  
R12: Dan kijk ik alleen naar mijn eigen zaken.. ik vertegenwoordig natuurlijk niet alleen de gemeente, ik heb veel collega’s die dergelijke procedures voeren. Kijk, volgens mij wordt het altijd wel gevraagd, althans er wordt op gezinspeeld door een commissie van ‘komt u er echt niet uit..? Want u zit nu in deze fase en eigenlijk is het jammer dat u al zover bent gekomen’. Dat betekent dat de standpunten eigenlijk al heel erg verhard zijn, je de hakken in het zand zet, maar is er toch geen mogelijkheid om eruit te komen. Dus volgens mij wordt die mogelijkheid eigenlijk wel altijd standaard aangereikt door de commissie, al is het maar voor de vorm he, van we hebben het nog eens geprobeerd he, hen erop gewezen. Vaak zijn partijen daar niet toe bereid of denken ze dat op dat moment hun juridische kansen nog zodanig aanwezig zijn dat ze door willen zetten. Maar vaak laten ze ook, de commissie, doorschemeren van ‘u maakt weinig kans met uw bezwaar of ik neig ernaar om de gemeente in het gelijk te stellen, althans een advies uit te brengen waarin de gemeente in het gelijk wordt gesteld’. En op het moment dat dat doordringt bij partijen, ja is die bereidheid er soms wel of eerder natuurlijk om te zeggen ‘dan trekken we het in, mits we dan ook goede afspraken kunnen maken over de termijn die we krijgen’. Alleen ja, het maken van bezwaar bij een gemeente kost niks, je hoeft geen griffierechten te betalen, bij de rechtbank valt het ook heel erg mee, je hebt geen advocaat nodig. Dus de drempel om toch door te procederen die is niet zo heel hoog. Dus dat is soms weleens jammer, maar goed dat neemt niet weg dat wij als gemeente, maar daar kom je misschien ook nog wel op in de voorfase, meer zouden moeten doen om de mensen te bewegen om geen bezwaar te maken en inderdaad voordat ze een besluit krijgen of (niet ervoor) onmiddellijk nadat ze een besluit krijgen contact opnemen met die gemeente om het besluit nog eens een keer goed uitgelegd te krijgen, wat zijn nou de gevolgen. Vandaar dat wij ook eigenlijk twee bezwaarclausules hebben in ons besluit. In principe zouden we allemaal dezelfde bezwaarclausule moeten gebruiken van ‘je kunt binnen zes weken na dit besluit bezwaar maken, voorlopige voorziening aanvragen’. Maar een variant op die clausule is dat wij vragen aan mensen, voordat ze dat überhaupt overwegen, om met ons contact op te nemen. Telefoon te pakken of een afspraak te maken met de behandelend ambtenaar, degene die het besluit heeft genomen om nog eens goed uitgelegd te krijgen ‘wat betekent dit nou, wat zijn de consequenties voor mij’. Zonder dat ze in al hun emotie meteen dat bezwaar maken. Bezwaar maken is in dat opzicht ook steeds eenvoudiger omdat je daarvoor tegenwoordig ook digitaal je formulier in kunt vullen op de website. Vroeger moest je nog echt de brief maken en papieren pakken en op de bus doen. Tegenwoordig is het met een druk op de knop heb je bezwaar gemaakt en dat is ook weer een verlaagde drempel voor mensen om te zeggen ‘nee heb ik, ja kan ik krijgen, dus ik ga het gewoon proberen’.   
I: ja, en als ik kijk naar helemaal het begin weer. Dus mensen leven de regels niet na en krijgen een eerste waarschuwing, hoe gaat dat in zijn werk? Krijgen ze dan een brief?   
R12: ja, dat is vaak een brief maar dat kan ook mondeling zijn. Er is afgesproken dat er een soort contactmoment moet zijn, dat kan schriftelijk zijn. Vaak is dat wel makkelijker, omdat je dan alle ins en outs en eventueel juridische verwijzingen, als een bepaald artikel van een wet is overtreden, dat je dat nog eens even op papier zet van waar kunnen ze dat vinden dat ze in overtreding zijn. Mondeling is dat allemaal wat lastiger, dat gaat het ene oor in en het andere oor uit. Maar neemt niet weg dat, met name ook als je inschat ‘nou dit is iemand die echt ter goeder trouw was, die was zich echt van geen kwaad bewust, had dit absoluut niet gewild’ op het moment dat je die aanspreekt telefonisch of je gaat even langs en je zegt ‘we hebben dat gezien, dat kan niet, dat is helaas niet mogelijk, u moet dat afbreken, verwijderen of stoppen’, dan kun je vaak als toezichthouder schat je dan ook wel in van ‘nou, met die mensen hoef ik geen afspraken te maken, ik ga daar langs en ik maak de afspraak van kunnen we afspreken dat het binnen nu en drie weken beëindigd is?’ Dan bevestigen we dat nog even in een e-mail of briefje en vaak gebeurt het dan ook **(16:00)** Dus het zijn eigenlijk makkelijke gevallen he, dus daar heb je die vooraankondiging, het bemiddelingstraject eigenlijk helemaal niet nodig. Maar op het moment dat je denkt nou dit is, bijvoorbeeld omdat het iemand is die we uit het verleden kennen die heeft vaker een overtreding begaan of dat we inschatten van hier hebben zij ook commercieel belang bij dus die zullen niet zo makkelijk opgeven of zomaar vrijwillig beëindigen, dan moet je formeel de stappen gaan zetten en dan zul je eerder nog een schriftelijke waarschuwing zien en soms sla je die over en ga je meteen naar de vooraankondiging.   
I: en mag je dan eigenlijk op gevoel bepalen van ik sla de eerste fase over?  
R12: of het mag dat weet ik niet, maar het gebeurt wel. Tenminste dat is echt een kwestie van inschatting. Het staat ook nergens vast dat je die waarschuwing moet geven of dat je die derde stap zal ik het maar noemen, zou moeten zetten formeel. Tenzij het echt heel spoedeisend is, dan mag je de vooraankondiging overslaan, dus er is asbest aangetroffen of een brandgevaarlijke situatie. Op dat moment geef je vaak al zelfs mondeling het besluit waarin je zegt ‘maak het nu dicht of ik geef opdracht om iets te verwijderen en ik zet het daarna pas op papier. Spoedeisendheid geeft mij geen tijd om dat vooraf al op papier te zetten in de beschikking’. Dus dan sla je zelfs de vooraankondiging over. Maar in principe gaat de Awb uit van twee stappen, dan de vooraankondiging en dan het besluit. De derde stap is eigenlijk een vrijwillige stap, volgens mij gebruiken veel gemeente die, volgens mij staat die in de Brabantse handhavingsstrategie, tegenwoordig de Landelijke Handhavingsstrategie. We hadden voorheen de Brabantse en die is eigenlijk een beetje overrulet door de Landelijke. Nou, die heeft een bepaalde matrix, die deelt ook overtredingen in zwaarte  
I: deze *(pakt printje LSH)*  
R12: ja ik zag ‘m liggen, dat komt me bekend voor. Nou, en dat gaat dan ook uit van aanspreken, dat is dan eigenlijk informeren, aanspreken. Dit is ook een beetje die waarschuwing stap A1.   
I: want gebruikt u binnen de gemeente ook deze strategie?  
R12: ja, die proberen we steeds vaker toe te passen. We hebben ‘m volgens mij nog steeds niet formeel vastgesteld. We hadden voorheen de Brabantse strategie, die hadden we wel vastgesteld in ons beleid en wat we eigenlijk graag, is dat dit ook gewoon in het vaste beleid wordt opgenomen. We zijn nu bezig met onze handhavingsvisie opnieuw te formuleren en vast te leggen en dan nemen we dat meteen mee die stap dat we dat ook toepassen ten aanzien van degene die de overtreding.. wat we ook steeds vaker doen is, omdat je qua capaciteit, het aantal mensen dat je hier werkzaam hebt, en het aantal overtredingen dat zich voordoet, kun je gewoon niet alles oppakken, dus dat is gewoon onmogelijk. Dus je moet prioriteiten stellen en dat gebeurt ook met deze strategie. En dan is het van belang dat je wel elke overtreding die je constateert, dat je die vastlegt, in elk geval in je systeem. Je hebt er toch ff werk mee dus je kunt wel tijdelijk monitoren: ‘hoeveel overtredingen hebben we nou eigenlijk überhaupt in Helmond en hoeveel hebben we er aangepakt, en hoeveel hebben we er uiteindelijk niet aangepakt’. Maar dan probeer je die overtredingen ook al meteen met deze matrix te scoren, dus door te zeggen ‘dat is een A1 overtreding’, pakken we die verder niet op omdat we vinden dat dat het werk niet waard is, omdat het te weinig impact heeft op de omgeving en we gewoon keuzes moeten maken. Er zijn veel meer belangrijke zaken die we wel op willen pakken.   
I: moet niet elk handhavingsverzoek worden opgepakt?  
R12: dat is een hele goede vraag.. in die zin dat het in principe zou moeten, je hebt die beginselplicht tot handhaving, die is ook in jurisprudentie uitgewerkt en die komt volgens mij ook in de nieuwe Omgevingswet te staan. Dus die wordt eigenlijk gewoon van het jurisprudentie uitgangspunt, wordt het gewoon een vaste wetgevingsuitgangspunt. Maar de Raad van State heeft ook uitgesproken dat - op het moment dat jouw beleid zodanig is dat je duidelijk prioriteiten stelt, dat je ook aangeeft waarom je die stelt – dan is het nog steeds zo dat je eigenlijk elke overtreding zou moeten aanpakken, maar dat je wel mag zeggen ‘nou, die overtreding heeft voor ons geen prioriteit, die komt op de stapel te liggen, die pakken wij voorlopig niet op, omdat wij andere zaken belangrijker vinden en voorrang geven’. En nou, als iemand een verzoek tot handhaving indient en die krijgt te horen ‘ja, we pakken het niet op’, dan kan hij daar bezwaar tegen maken en dat verlies je als gemeente ook, gelet op die beginselplicht tot handhaving, mits je in je beleid (en daar zijn we nu ook mee bezig) zodanig je prioriteiten goed hebt vastgelegd en dit ook verdedigt en ook aangeeft waarom je die prioriteit op die manier legt, dan kom je daarmee weg in de rechtspraak. Dan zegt een rechter ‘oké, het is voldoende duidelijk’, en je moet ook kenbaar maken, je moet het beleid kunnen zien en lezen, als dat voldoende goed is vastgelegd, dan zegt de rechter ‘oké gemeente, u heeft terecht een beroep gedaan op uw tijdafweging en u bent niet verplicht in dat geval om de zaak meteen op te pakken en te gaan handhaven’. Dus je moet heel goed motiveren en vastleggen. **(21:30)** We zijn nu in ieder geval alle overtredingen, ook de kleine onbelangrijke dingen leggen we vast, koppelen we wel meteen een categorie aan. Dus we leggen het in het systeem vast en zeggen ook meteen ‘dat is een A1 overtreding, of een B2’. Dan proberen we ook een beetje casuïstiek op te bouwen dat je in het vervolg zegt van ‘nou oké, ik heb daar een ik noem maar iets, een melding van een illegale antennemast van 10 meter hoog gekregen’. Nou die hebben we eerder als categorie A1 afgedaan, ik noem maar iets, dan kun je in het vervolg, zonder dat je er helemaal opnieuw in hoeft te duiken, meteen in die categorie stoppen en dan weet je ook hoe je daar mee om moet gaan qua prioriteit en handhaving.   
I: Ja, want is het lastig om elk conflict in te delen of is het wel makkelijk om te zeggen ‘dit hoort daar, dit hoort daar’?  
R12: het wordt steeds makkelijker. Hoe meer gevallen je krijgt, hoe vaker je het idee krijgt dat hebben we al eens gehad zo’n zaak en toen hebben we het als sus beschouwd dus doen we dat nu ook. Neemt niet weg dat elk geval toch weer op zichzelf staat en ja, je kunt het eigenlijk zo gek niet verzinnen of er is wel weer een nieuw aspect dat er aan toegevoegd wordt en ja vaak zijn twee gevallen nooit exact gelijk. Maar in grote lijnen kun je toch wel redelijk wat categorieën daarin maken en ja, ga je ook steeds meer kijken van ‘wat is van belang, hebben mensen last, hoeveel mensen klagen erover’. Is er sprake van een gevaarlijke situatie, is er sprake van precedentwerking, is het in het verleden wel ooit opgepakt en nu niet. Dan moet je dat ook weer uitleggen. Dat je het in het verleden ook niet hebt opgepakt is dat weer een makkelijker verdedigbaar. Op het moment dat je het nu wel oppakt, wat betekent dat voor anderen gevallen. Airco daar wordt vaak over geklaagd, mensen die een airco installatie bestellen die is tot een bepaalde hoogte vergunning vrij. Op het moment dat je zegt ‘een beetje een twijfelgeval, we pakken het wel op’, dan kunnen de anderen hun kans ruiken van ‘he, de gemeente pakt zo’n zaak op, ik ga het toch eens indienen, want ik heb er ook last van’. **(23:30)** Dus daar moet je wel mee oppassen dat je gelijke, dat je alles zo gelijk mogelijk behandeld. Maar waar we wel steeds meer tegenaan lopen is dat je, ook vanwege de bezuinigingen, de capaciteit neemt steeds verder af. We hebben ook steeds minder mensen op straat die zaken op kunnen pakken, dingen kunnen zien, kunnen gaan controleren en uiteindelijk ja, om het ook als juridische handhavingsprocedure op te nemen. Daar hebben we steeds minder tijd voor, minder mensen voor, dus je moet wel degelijk prioriteiten stellen. Je moet wel steeds meer gaan schiften van die zaak nog wel, die zaak niet. En dat proberen we ook het Bestuur, het College van Burgemeester en Wethouder, mee te nemen dat het niet een ambtenarenkwestie is dat we die zaken niet oppakken. Het gemeentebestuur kiest voor die weg he, als ze het niet willen zullen ze meer mensen moeten aanstellen, als ze vinden dat alle overtredingen – hoe onbelangrijk ook – opgepakt moeten worden dan zullen ze er mensen bij moeten doen, dan moet er capaciteit bij. En door hun daar deelgenoot van te maken, is het voor ons ook makkelijk uitleggen op het moment dat we iets niet oppakken in de handhaving. Ja, het gemeentebestuur heeft het zo gewild of heeft hiervoor gekozen, dus klaag niet bij mij als ambtenaar maar klaag dan bij die Wethouder en Burgemeester, want die is eigenlijk eindverantwoordelijk voor het proces. En zolang we dat niet vast hebben gelegd, daar zijn we nu mee bezig, is het heel moeilijk om te verdedigen als we dingen niet oppakken. Dan zijn we het er allemaal wel over eens waarom we het niet oppakken, omdat het geen prioriteit heeft, niet belangrijk is of er nog veel belangrijkere dingen liggen. **(25:00)** Maar formeel hebben we nog niks om op terug te vallen, formeel heeft het College daar nog niet mee ingestemd. Formeel vinden we alles nog even belangrijk. Omdat we nog werken met een beleidsplan dat alweer een paar jaar oud is, aan vervanging toe is of aan actualisering.   
I: want die moet nog wel gevolgd worden zolang er geen nieuwe ligt?   
R12: wij lopen daar natuurlijk een beetje op vooruit. Wij proberen daar inderdaad op te anticiperen en de mensen daar een beetje klaar voor te maken van hoe pakken we dingen nu op. En niet iedereen heeft daar genoegen mee en op het moment dat ze dat aanvechten dan worden ze nog vaak in het gelijk gesteld ook, van dan kunnen wij vaak niet verdedigen waarom we het een wel oppakken en het ander niet. Dus dat is het lastige.  
I: ja, en kunt u aangeven in dit schema wanneer volgens u mediation gebruikt kan worden? Waar de grens dan zit?  
R12: Ja, kijk in feite zou mediation altijd van pas kunnen komen. Waar een conflict is moet het opgelost worden en wordt het waarschijnlijk niet opgelost totdat wij iemand waarschuwen of aanspreken. Alleen de vraag is hoeveel tijd wil je daar als gemeente ook aan spenderen. Want op het moment dat je actief daarmee aan de slag gaat en je zegt ‘u bent het niet eens, of u heeft een klacht over uw buur of wat dan ook’. Wat wij nu doen is vaak buurtbemiddeling inschakelen of tenminste we attenderen mensen op buurtbemiddeling. Nou, in Helmond is dat best goed geregeld. Oorspronkelijk was dat alleen voor bewoners van huurwoningen. Die gezamenlijke coöperaties hadden daar geld voor vrijgemaakt om buurtbemiddeling mogelijk te maken. Dan was er met name voor huurders de mogelijkheid om daar gebruik van te maken. Maar uiteindelijk is dat opgeschaald naar alle bewoners van Helmond. Dus op het moment dat jij een conflict hebt, ook al woon je in een particuliere woning, met je buurman dan is buurtbemiddeling mogelijk en is het in eerste instantie ook gratis. Dus de drempel om daar aan mee te doen is heel laag. Dus in die zin propageren wij dat wel vaak ja, als iemand zegt ‘ik klaag over de rookoverlast van mijn buurman’ bijvoorbeeld, ‘of over de blaffende hond van mijn buurman of echt iets dat buren onderling aangaat’, waar je als gemeente ook heel weinig aan kunt doen of waar de politie weinig aan kan doen, daar is buurtbemiddeling echt de eerste stap die je voorstelt. Ook om te voorkomen dat je echt in die juridische procedures terecht komt, want dan heb je vaak alleen die winnaar of verliezer. Mediation, ja ik heb een aantal trajecten gedraaid, als mediation doen wij als gemeente Helmond mee in een ‘Brabant pool’ noem ik het dan maar, dus dat zegt je waarschijnlijk ook wel iets, dat je als gemeente gebruik kunt maken van een andere gemeente die haar mediators aanbiedt. Dus wij krijgen van Eindhoven mediators die geschillen komen beslechten en andersom brengen we als het moet naar Eindhoven. Ja, dat zijn vaak hele lastige procedures waar je als gemeente ook heel erg in betrokken bent omdat je ook een gemeentelijk belang hebt he, het is niet zozeer dat je als gemeente helemaal buitenstaander bent he, partij A wil iets van partij B, ja wij als gemeente vinden het prima of A nou wint of B, vaak ben je als gemeente als derde partij daar ook weer bij betrokken omdat het ik noem iets, gaat om een vereniging die gebruik maakt van gemeentegrond, maar op het moment dat die vereniging moet stoppen, betekent dat voor de gemeente ook iets he, met subsidies of dat het clubgebouw vrijkomt, dus je hebt vaak ook gemeentelijk belang dat zo’n vereniging kan blijven draaien. Dus dan zit je vaak in drie partijen kwestie en ja dan komt mediation sneller in beeld. En ben je eigenlijk ook als gemeente een van de drie partijen die om de tafel zit samen met die mediator. Dus ja goed, dan ben je vaak al echt in een juridisch conflict en mediation zul je niet snel zien in die voorfase **(29:25)** zien, in die kleine overtredingen aantreffen, waar je dan buurtbemiddeling wel vaak aantreft. Ja, ik vind het moeilijk om dan hier aan die categorie indeling ook te zeggen wanneer nou wel en wanneer niet. Ik denk dat het eigenlijk bij alle fases, kijkend naar buurtbemiddeling is het goed op het moment dat je kunt voorkomen dat mensen echt als twee vijanden tegenover elkaar komen te staan. Dat geeft buurtbemiddeling zelf ook aan van ‘gemeente, als jullie nou een zaak hebben die zich voorlegt, probeer dan in een zo vroeg mogelijke fase dat te doen..’, voordat de besluiten genomen zijn en/of voordat er brieven op tafel liggen. Op het moment dat mensen min of meer met elkaar in gesprek zijn, dat er nog bereidheid is om naar elkaar te luisteren en dat ze niet al aantijgingen hebben moeten horen of moeten lezen van dat deugt niet, dat deugt niet, dan komen de hakken in het zand. Dus in de voorfase, de vroege fase, is er veel meer mogelijk met buurtbemiddeling, dan zien we ook vaak dat het succesvol is.   
I: en krijgt u daar dan nog terugkoppeling van van buurtbemiddeling?  
R12: Ja, hoewel niet altijd en niet vaak genoeg naar mijn zin. Ik had onlangs een zaak en dat ging over rookoverlast, waar een handhavingsverzoek lag van de ene buurman. Die zegt tegen ons ‘ga maar zorgen dat hij zijn kachel niet meer stookt, daar krijg ik gezondheidsklachten van. De hele buurt zit onder de rook en de walm’. Daar hebben wij al meteen aan zien komen, ja vaak hebben we daar helemaal geen bevoegdheid in. Er zijn geen normen over rookoverlast en het staat nergens in de wet dat je maar zoveel gram fijnstof mag produceren of iets dergelijks, dat is vaak een gevoelskwestie. Dus je ziet als gemeente al snel aankomen, hier kunnen wij als gemeente heel weinig in betekenen, dus buurtbemiddeling wellicht wel. Probeer afspraken te maken onderling. Wanneer stook je die kachel? Wanneer stook je ‘m niet? Houd je rekening met weersomstandigheden? Dan is buurtbemiddeling een ideale stap om te zetten. Dus toen hebben we dat ook aangedragen. Uiteindelijk is dat ook opgepakt, maar al heel snel gestopt. En wij waren eigenlijk nog een beetje in afwachting van nou gaat het opgelost worden, wij hoeven verder niet in actie te komen, althans we gaan het verzoek nog afwijzen, maar het wordt waarschijnlijk opgelost met buurtbemiddeling. Maar toen bleek dat partijen al zo ver uit elkaar lagen, de buurtbemiddeling is helemaal geklapt en zelfs een van de partijen heeft een klacht ingediend bij de buurt bemiddelende organisatie. Dat is de ‘LEF-groep’ die dat organiseert, en ja die waren helemaal niet tevreden op de wijze waarop die buurtbemiddeling verliep. Dat ze te partijdig waren en dat er niet naar hun geluisterd werd en ze hebben zelfs een klacht ingediend bij de directeur van de buurtbemiddeling. En die klacht werd ook naar hun mening niet goed afgewerkt, geheel ontevreden. Terwijl wij niet van dat proces op de hoogte waren. Wij waren nog in de veronderstelling ‘het loopt en dat gaat goed aflopen’. Dus op het moment dat wij dan nog eens bij die klager zeggen van ‘naja, buurtbemiddeling is in dit geval de juiste weg’, trapten wij natuurlijk een gevoelige.. tegen iemand die zegt ‘wij zijn allang gestopt met die buurtbemiddeling’. Terwijl wij dat niet wisten, dus die terugkoppeling die is er vaak wel, maar ook een enkele keer niet en dan grijp je daarop mis, dan zou je dat toch willen weten. Ook omdat je dan in je communicatie naar mensen daar rekening mee kunt houden. Kennelijk waren partijen al zo ver uit elkaar dat dat geen zin meer had en dan weet je dat je als gemeente ook weer een ja, zwaardere rol hebt. **(33:05)** Althans, in ieder geval dat je het besluit moet nemen. Dus we zouden dat echt nog wel beter kunnen. Volgens mij subsidiëren wij ook die buurtbemiddeling nog, dus we hebben als gemeente ook wel recht denk ik om een beetje een goede terugkoppeling te krijgen, maar ik geef onmiddellijk toe dat dat misschien nog wel beter kan, maar inderdaad je moet gewoon betere afspraken maken. Ik heb wel vaak contact met de buurtbemiddelaar of zo’n coördinator daarvan. Zij leveren het ook aan en hebben van die mooie bestanden formulieren gemaakt van waar het gaat het nou om, dierenoverlast, geluid, verkeer of iets anders en dan weet zo’n bemiddelaar al een beetje wat er speelt, wat de voorgeschiedenis is, eventueel bijzonderheden, contactgegevens. En een van de twee partijen hoeft er maar mee in te stemmen he, dus op het moment dat partij A zegt ik sta open voor buurtbemiddeling, maar ik denk dat mijn buurman partij B niet meedoet, is dat geen bezwaar of probleem. Dan dragen wij het toch aan de buurtbemiddelaar over en buurtbemiddeling gaat dan proberen partij B aan tafel te krijgen. Dus op het moment dat B dan zegt ‘nou, ik doe niet mee’. Dan is het jammer maar helaas, dan is het geprobeerd. Maar wij hoeven niet allebei de partijen eerst zover te krijgen dat ze mee willen werken, een van de twee is voldoende. Dus als A zegt ‘nee ik zou absoluut niet volgen’, dan heeft het geen zin om het voor te dragen.   
I: en hoeveel problemen worden er via buurtbemiddeling opgelost? **(34:30)**R12: ja, dan zou je denk toch naar buurtbemiddeling moeten gaan vragen. Die hebben ongetwijfeld ook een mooi jaarverslag. En die houden waarschijnlijk ook bij het aantal succesvolle trajecten. Dat overzicht heb ik geen beschikking over, dat zou je rechtstreeks op kunnen vragen misschien.  
I: Oké. Maar het is niet dat u weet ‘ik heb dit naar buurtbemiddeling doorgestuurd en dat is weer teruggekomen’?  
R12: ja, uiteindelijk wel. Dan zouden we een score bij moeten houden. Ik denk, een grove schatting, dat toch wel 60 procent slaagt van de buurtbemiddeling zaken die ik dan ooit heb aangedragen.  
I: ja, dus wel eigenlijk het grootste deel  
R12: ja  
I: en kunt u een conflictsituatie noemen die bij mediation echt is terechtgekomen?   
R12: ja, dat gaat toch vaak over geluidsoverlast. We hadden een zaal die feesten en partijen hield. En een overbuurman die daar veel last van had, geluidsoverlast, dus met name ook bij carnaval werd er een tent geplaatst op het parkeerterrein, waardoor er nog extra geluidsoverlast was. Ja, daar was op een gegeven moment ook een verzoek tot handhaving van, die hadden geluidsmeters ingeschakeld dus die kwamen tot een te hoog geluidbelasting van een gevel. Terwijl die zaal, die had natuurlijk een vergunning, en een evenementenvergunning, ook die tent mochten ze plaatsen. Mogen dat geluid ook produceren. De vraag is: is dat toch niet te hard? Moeten de buren het uit de krant lezen dat die tent geplaatst wordt? Of zou je als organisatie of zaal actief die buurman op moeten zoeken, ‘wellicht kunt u wat extra overlast ondervinden, want we gaan die tent plaatsen’. Maar goed, dat was al zo ver heen dat dat kennelijk had zich dat een half jaar eerder ook al voorgedaan. Een of andere huldiging of feest, hadden ze ook een tent geplaatst en toen kwam carnaval en dat was voor hun echt.. toen barste de bom zeg maar. Ik weet niet hoe we uiteindelijk toch snel tot die mediation kwamen, maar daar lag zoveel frustratie ook uit het verleden, het is een buurman en een zaal die in de toekomst ook nog veel evenementen gaat organiseren, dus dit blijft toch een conflict wat wellicht nu voor 1x wordt opgelost, maar straks toch weer terugkomt bij een nieuw evenement. Dus we denken dat mediation hier toch wel de beste oplossing is om een duurzame oplossing te bereiken. Zodat de buren ook in de toekomst nog naast elkaar kunnen wonen. En ja, dat is uiteindelijk ook goed gelukt. Aanvankelijk heel moeizaam, je hebt toch veel sessies nodig, dat viel ook heel erg tegen. Eigenlijk maar heel kleine stapjes zetten, terwijl zelf als gemeente wil je die stappen veel sneller zetten. En je denkt van ‘nou we zijn toch eigenlijk best een stuk opgeschoten’. Maar dan blijkt in een volgend gesprek dat mensen toch weer terugkomen op eerdere zaken, ja dus heel langzaam maak je het proces.. uiteindelijk maak je een vaststellingsovereenkomst waarin je vastlegt ook als gemeente, dus dat je als gemeente ook toezegt dat je controleert en je bepaalde geluidsbelasting op tijd gaat controleren en dat die een contactpersoon aanwijst van de gemeente op het moment dat ze klachten hebben, maar ook degene die het geluid produceert. Dat die op tijd zijn buren waarschuwt en dan maak je afspraken die ook blijken te werken, want ik heb daar nooit meer iets van gehoord. En ik heb ook meegemaakt, een vereniging, dat was een jeu de boules club. Op zich het geluid van die ballen viel wel mee, maar met name de spelers zelf – en de omstanders dat was een geroezemoes – tot vaak s ’avonds laat. En op mooie zomerse avonden was het vaak tot 23 uur. De directe buren kregen daar steeds meer last van, van het geluid. Die konden s’ avonds niet meer buiten zitten, want dat werd helemaal overstemd door het geluid van die club. De club wilde uitbreiden, daar was ook een gemeentelijk belang bij. Wij willen die club, op zich was dat een goede club, die zinvolle vrijetijdsbesteding gaf bijdrage aan het clubgebouw om dat ook uit te breiden. Op het moment dat die buren daar dwars voor gingen liggen, zou dat het einde van die club kunnen betekenen. Dus uiteindelijk zijn we ook mediation gestart, terwijl we in eerste instantie al in de bezwaarfase zaten. Is eigenlijk snel voorgesteld ‘misschien moeten we toch mediation proberen’. Uiteindelijk heeft dat er in geresulteerd dat we een extra hoge schutting hebben gebouwd tussen de jeu de boules baan en de buren, die de gemeente uiteindelijk voor het grootste gedeelte heeft betaald, omdat we er ook als gemeente belang bij hadden. De club heeft een deel betaald, uiteraard de klager niet. De klager die trok zijn bezwaar in tegen de aanwezigheid van de club. En uiteindelijk waren alle partijen tevreden. Maar ook dat was een heel langdurig proces. Heel vaak blijkt dat oud zeer toch naar boven komt **(40:00)** mensen voelen zich niet serieus genomen. Ja, ik heb toen toch geklaagd, toen lachten jullie ons eigenlijk een beetje uit, en nou zitten we wel bij elkaar en waarom kan het nu dan wel? Je moet dan heel kleine stapjes zetten als mediator van ‘maar laten we de winst die we nu hebben geboekt even nemen en vastleggen en die volgende stapjes zetten we volgende week of over twee weken als we weer bij elkaar komen’. Ik vond het zelf een heel traag proces, maar uiteindelijk wel succesvol.  
I: wel de moeite waard?  
R12: ja  
I: want hoeveel gesprekken zijn dat dan ongeveer geweest?  
R12: ja dat is een goeie, ik denk uiteindelijk toch wel een gesprek of 7/8.   
I: en dan gewoon elke week eentje?  
R12: ja, zoiets, om de tien dagen ofzo. En elke keer weer vastleggen wat je hebt afgesproken, ook qua huiswerk, wij als gemeente vragen dit na, de club vraagt dat na, de bezwaarmaker kijkt nog of dat een mogelijkheid is. Nou dan kom je weer bij elkaar, dan is het huiswerk allemaal gemaakt, welke stappen kunnen we nu weer zetten en zo gaat het heel langzaam. Maar het duurt ook heel voordat je echt.. als je van het begin af aan echt die eindoplossing in beeld had gehad, van nou die hoge schutting dat is de oplossing, ja dan was je er snel uit. Maar die komt er pas halverwege. In eerste instantie is het gewoon, kun je niet wat vroeger stoppen of minder speeldagen inlasten ofzo? Uiteindelijk komt pas de oplossing, wil je op deze frequentie doorgaan, dan zul je echt iets aan de geluidsbarrière moeten doen en toen is die schutting uiteindelijk gekomen. En dan is de vraag of dat werkelijk zin heeft, je moet dat technisch uit gaan zoeken, hoe dik moet zo’n schutting zijn, hoe hoog moet zo’n schutting zijn dat het geluid er toch niet overheen gaat en dat het weer voldoende dempt. En daar heb je weer technische adviezen nodig en zo ga je langzaam het proces in en ja, zo lang partijen voldoende bereidheid hebben om er samen uit te komen, als ze daar heel sceptisch instaan van na ja we zetten deze stap omdat het nou eenmaal hoort, maar uiteindelijk gaat die rechter toch een uitspraak doen, dan kom je er waarschijnlijk niet uit. Als je de intentie hebt om er samen uit te komen en steeds ‘on speaking terms’ bent met elkaar, dat je ook elkaar nog te woord kunt staan en wil staan. Het kan ook zijn dat je elkaar niet meer kunt zien, ik wil jou niet meer zien of spreken, ja dan wordt zo’n traject heel moeilijk natuurlijk.   
I: nee, dan houdt het ook weer gauw op. En die mediation daar zijn de resultaten over het algemeen ook goed? **(42:30)**  
R12: ja, ik heb een traject of 2/3 gedaan en die zijn eigenlijk allemaal goed afgelopen. Ik ken ook een traject waar het niet is gelukt. Dat was overlast tijdens een evenement met crossauto’s en dat was bij paarden in de buurt. Paarden schrikken van die crossauto’s dus die moeten tijdens het evenement ergens anders gestald worden. Of tenminste, dat was de oplossing die wij aanboden. De gemeente heeft gezegd ‘op onze kosten willen we die paarden in dat weekend wel ergens anders stallen’. Daar zijn ze uiteindelijk niet mee akkoord gegaan. Uiteindelijk is dat mediation-traject ook gestrand, wat ik dan weet. En zo zal er best ook nog eentje zo verder gestrand zijn. Maar volgens mij zijn over het algemeen de resultaten positief.  
I: En is dat dan eigenlijk de momenten dat het gestrand is, dat puur de mensen zelf niet bereid zijn om…  
R12: ja, dat zou je wel denken.. tenzij je een zodanig zwaarwegend belang hebt dat je niet op wilt geven, dat kan natuurlijk ook, maar, kijk op het moment dat het heel zwart wit is dat je als gemeentes ook zegt van ‘deze zaak winnen wij geheid bij de rechter ook’, dan is er voor ons ook weinig animo om zo’n traject in te gaan. Vaak heb je als gemeente natuurlijk ook het belang omdat je wellicht iets doet wat niet helemaal conform bestemmingsplan is, maar dat je dat toch door wilt laten gaan en dan heb je toevallig een klagende buurman die het tegen wil houden, terwijl de rest van de gemeenschap het hartstikke mooi vindt. Ja, dan voel je als gemeente natuurlijk ook wel aan van nou. . hij kon het wel eens winnen of overeind houden bij de rechter, dus laten we proberen zelf die stap te zetten van mediation en te kijken of we eruit komen. **(44:30)** Ja, en die bereidheid bij de gemeente is er natuurlijk, maar op het moment dat iemand heel onredelijke eisen stelt. Ik weet niet meer precies hoe het met de paarden zat. Volgens mij wilde die ook een bepaalde schadevergoeding hebben ofzo, dat was niet alleen met het verplaatsen van die paarden, maar dan wilden ze daar bovenop ook nog een zak met geld hebben en toen hebben we volgens mij als gemeente gezegd ‘daar beginnen we niet aan’. Dus toen is het ook geklapt. Dus op het moment dat je denkt ze willen er beter van worden, er een slaatje uit slaan, precisie aanvoelen dat die best sterk is, ja dan moet je als gemeente op een gegeven moment ook zeggen van dan stopt het hier en laten we de rechter een uitspraak doen als u het daarop aan wilt laten komen.   
I: want wat is die uitspraak geweest?  
R12: ja, ik weet niet of het uiteindelijk bij de rechter terecht is gekomen. Het ging natuurlijk om een evenement dat wel is doorgegaan. Ze hebben daarna alsnog die klacht ingediend. ‘Onze paarden zijn van het evenement geschrokken en er is een dierenarts bij moeten komen’, ik denk dat ze die kosten vergoed wilden zien. En toen hebben we volgens mij aangeboden dat het eerst volgende evenement, we die paarden elders zouden stallen. Ja, dat is alweer een paar jaar geleden hoor. Ik weet niet of dat überhaupt nog voorkomt met die paarden, maar volgens mij gaat het evenement nog elk jaar door, de cross.. maar ik hoor daar niks meer van  
I: ik vind het best een mooi aanbod van de gemeente om op hun kosten…  
R12: ja, maar goed dan zijn er waarschijnlijk mensen die zeggen ‘ja maar het zijn hele kwetsbare dieren, heel veel waarde, dus ik wil perse dat ze in die manege worden gestald’ en dat wij als gemeente zeggen ‘nou, in de eerste dichtstbijzijnde manege is voor ons goed’. De kosten dusdanig beperken dat het niet de spuigaten uitloopt en dan gaan ze waarschijnlijk toch iets hogere eisen stellen en zeggen van ‘nou nee, het zijn zulke belangrijke paarden, die moeten extra goed verzorgd worden, dus wel willen dat ze naar een top manege gaan’. Ja die draven dan door in hun wensen.   
I: ja.. ze mogen natuurlijk..  
R12: ja uiteraard, en ja goed, je hebt zoveel verschillende karakters en eigenschappen tuurlijk en ja, als jouw paard jou alles is en je er alles voor over hebt, die alleen het beste daarvoor wil, dan kun je heel ver gaan.  
I: ja, dat is ook waar. En wat ziet u als successen voor het gebruik van mediation? **(47:00)** de voordelen?  
R12: ja, als je het uiteindelijk gaat tellen, de trajecten die ik heb gedaan. Dan gaan daar stiekem toch heel veel uren in zitten. Dus daarvan zou je kunnen zeggen, is best wel duur geweest. Als je mijn uren moet gaan tellen in vergelijking tot het proces dat je had een besluit genomen en je laat de rechter een uitspraak doen. Dan is een van de twee partijen daar gelukkig mee. Dat kost qua uren vaak minder he. Ja, je moet je besluit natuurlijk maken, je moet het gaan verweren bij een bezwaarschriften commissie en bij een rechtbank. Misschien zelfs bij de Raad van State, de hoogste instantie. Maar dat is toch wel redelijk overzichtelijk qua uren. Een mediation traject is qua tijd heel onvoorspelbaar. Je weet niet hoe lang dit gaat duren, hoeveel tijd je kwijt bent. En ook uiteindelijk wat je als gemeente moet inzetten he uiteindelijk. We hebben bijvoorbeeld ook voor die schutting zelf geld vrijgemaakt. Hoewel we wel inzien dat dat goedkoper was dan dat het proces geklapt was en wij die club hadden moeten doen laten stoppen en dat ze inderdaad daar niet mochten zitten. Dan krijg je een stukje openbare ruimte wat je weer moet onderhouden als gemeente, bijhouden, schoonmaken dat zijn ook kosten. Je maakt die schutting toch hoger, vaak is het ook een afweging. Moeten we dat doen, ja of nee. Uiteindelijk hebben we er financieel belang bij. Dus in die zin, ja wanneer heeft mediation zin? Als het tot een oplossing leidt waardoor partijen vreedzaam naast elkaar kunnen wonen of elkaar dulden of gedogen, heeft het altijd zin. Maar er ligt natuurlijk ergens een omslagpunt qua tijd, inspanning en ook financiële tegemoetkomingen die je als gemeente wil.  
I: daar wordt ook rekening mee gehouden?  
R12: ja, daar moet je rekening mee houden. Ja, steeds meer. We hebben een jaar of wat geleden hadden we een incident. In een woonwijk was heel veel stankoverlast, terwijl we niet wisten waar het vandaan kwam, maar waar heel veel mensen over klaagden. En toen is eigenlijk meteen al op voorhand gezegd van ‘nou, beste mensen. U mag op onze kosten zolang in een hotel gaan wonen. Dus u wordt geëvacueerd, zolang we niet weten waar het vandaan komt. Dan bent u in ieder geval van de stank verlost en dan gaan we zoeken naar een oplossing’. Dat duurde even voordat die oplossing gevonden was. Het bleek uiteindelijk een heel klein stankputje wat de oorzaak was. Maar goed, mensen beginnen meteen te klagen, ja gezondheidsklachten, dus dan wil je als gemeente geen risico lopen. Maar uiteindelijk is dat heel duur geweest dat die hele buurt in een hotel ging zitten. Terwijl we die stap als gemeente veel te vroeg gezet hebben. We hadden moeten zeggen ‘nou prima, als u in een hotel wilt, dat doet u maar op eigen kosten’. Op het moment dat blijkt dat het als gevolg van gemeentelijk falen is geweest, dat die toezicht daar niet goed was, dat inderdaad die put daar niet had moeten zitten. Maar uiteindelijk was het die bewoner die een bepaalde chemische substantie in de put had gegoten, waardoor het zich in de riool in de buurt ging verspreiden. Dat was een hele kleine oorzaak, een heel groot gevolg, maar uiteindelijk was de gemeente daar niet voor verantwoordelijk, was die bewoner daarvoor verantwoordelijk. **(50:30)** dan hebben we wel al op voorhand al die kosten op ons genomen. In het kader van bestuursdwang zeg je altijd van ‘nou, wij gaan de overtreding oplossen, maar wel op kosten van de overtreder’. En in dit geval had dat ook gemoeten. Hoewel die overtreding nog niet in beeld was.  
I: kan je dat vragen zo? Want ik denk dat dat best wel prijzig is voor een bewoner dan om al die hotel overnachtingen te betalen?  
R12: ja, uiteindelijk was die overtreder ook met de noorderzon vertrokken. Want het was een Pool die hier slechts op bezoek was en intussen naar Polen is vertrokken. Hebben we daarna nog geprobeerd de rekening op hem te verhalen. Maar dat ging alleen om de schoonmaakkosten. Die had hij veroorzaakt en die gingen we ook verhalen op hem. ’t Loopt overigens nog steeds, maar de kosten van het hotel kun je alleen op hem verhalen op het moment dat je hem van te voren had gezegd van ‘nou, wij gaan nu alle bewoners evacueren en de kosten die dat met zich meebrengt, de hotelkosten, die gaan we op u verhalen’. Maar op dat moment was hij nog niet in beeld als overtreder. Maar we hebben al meteen toegezegd, daar hebben we ook wel van geleerd, althans hoop ik het Gemeentebestuur, dat de kosten van de gemeente zou zijn, die mensen geëvacueerd hebben en in dat hotel mochten blijven. En vervolgens werd nog geen termijn afgesproken, dus die bleven daar maar zitten. Veel langer dan nodig was. En op een gegeven moment is die oorzaak gevonden en toen was het ook snel over met de stankoverlast. Dat heeft toch al een dag of tien geduurd. En de mensen zaten daar na drie weken nog. Maar goed, dus dat liep heel erg de spuigaten uit, maar goed dat zijn dan kosten die je op voorhand maakt. Omdat je denkt ook qua beeldvorming, wil je als gemeente niet dat dat een eigen leven gaat leiden. Dat je als gemeente niet goed voor je bewoners zorgt, ze gewoon maar in de stank laat zitten, ze helemaal aan hun lot overlaat. Maar ook ondanks dat moet je heel hard zijn denk ik en zeggen ‘beste bewoners, u kunt dat hotel nemen, maar realiseer u wel dat de kosten die daarvoor gemaakt zijn in principe u zelf moet maken, tenzij we als gemeente die overtreder daarvoor nog aansprakelijk kunnen stellen’. Maar ja, de berekening in dit geval is ook heel moeilijk. Kijk, bij bestuursdwang is het heel makkelijk. Dan heb je vaak een overtreder die moet iets doen, doet die het niet, dan doen wij het als gemeente en dan leg je dat in je besluit vast. Neem je dat niet meteen in het besluit op dan kun je het niet meer claimen naderhand. **(53:00)** Want je kunt niet zeggen van ‘ooh, we hebben dat voor u gedaan’ en dan zegt hij ‘waar staat dat dan?’ Op het moment dat de bestuursdwang kant komt, moet je ook altijd je kosten claimen en zeggen ‘we doen dat en de kosten die we gaan maken, gaan we op u verhalen’. Dat is ook een middel voor die partijen om te laten zeggen van ‘dat ga ik wel zelf doen, of dat kan ik goedkoper laten doen’. Want die gemeente schakelt waarschijnlijk een hele dure aannemer in ofzo. Een expertise bureau of iets dergelijks. Maar soms zijn er ook overtreders die zeggen ‘nou, laten we het maar doen, dan ben ik er vanaf, hoef ik het niet meer te doen en ik zie die rekening daarna wel’. Hoewel ze niet vaak meteen vrijwillig betalen. Dat is ook een heel gevecht dan om de kosten nog binnen te halen. Dat lukt eigenlijk altijd, de rechter geeft je altijd gelijk. Als je echt aantoont die kosten moest je maken als gemeente en je hebt het vastgelegd, en uiteindelijk ook goed gespecificeerd waaruit de kosten bestaan he’. Je mag niet zomaar zeggen het kostte zoveel en een rekening overleggen die kosten heb ik gemaakt. Heb ik nog niet meegemaakt dat de rechter zegt ‘u heeft dit ten onrechte geclaimd of de claim is te hoog’ of wat dan ook. Ja, als gemeente sta je dan redelijk sterk.   
I: ja, en ziet u nog knelpunten ook in het gebruik van mediation? Er gaan natuurlijk een hoop uren inzitten zei u al.  
R12: ja, dat hangt er natuurlijk ook een beetje vanaf van de kwaliteit van de mediators he. Je moet er voor opgeleid zijn, het is niet iets dat je er zomaar bij doet. Dus als je goede mediators hebt, is de kans op een succesvolle afloop ook hoger. Ja inderdaad, wordt er tijd voor vrijgemaakt, mag je er zoveel tijd aan besteden? Stel dat jouw afdelingshoofd zegt ‘nou, als je er 2 of 3 keer naartoe gaat, dat vind ik genoeg’, het kan zijn dat dat te weinig is, dat je dan je resultaten niet bereikt hebt. Je moet daar echt tijd voor vrijmaken, dus die capaciteit moet je krijgen **(55:00)** dus dat zou een knelpunt kunnen zijn. Anderzijds is het toch ook niet zo dat we deze zaken wekelijks aan de hand hebben, dus die keer dat het gebeurd, moet er ook echt tijd voor zijn he. Op het moment dat je ook echt het belang inziet van een goeie afloop, denk ik toch ook niet dat er snel gezegd wordt die tijd gaan we er niet aan besteden. Het is ook vaak in de avonduren he, want er zijn toch particulieren bij betrokken die overdag werken, dus je moet er ook s’ avonds tijd voor vrijmaken. Op zich is dat niet een probleem, we werken weleens vaker s’ avonds.   
I: en daar is ook altijd iemand van de gemeente bij, bij de mediation?  
R12: ja, tenminste als het een zaak aangaat die de gemeente betreft, er is een handhavingsverzoek ingediend of wij zijn bezig met een handhavingsbesluit, dan ja zijn we eigenlijk wel altijd partij als gemeente. Maar dat neemt niet weg dat er natuurlijk genoeg mediation trajecten afspelen buiten ons om. Waar we er als gemeente niet bij betrokken zijn, omdat er geen vergunning is verleend of geen toestemming, wij als gemeente geen eigenaar zijn van een gebouw of terrein. We moeten altijd op een of andere manier betrokken zijn he. Dat we een besluit hebben genomen of.. Ik zit net te bedenken, we hebben ook nog een klachtenprocedure. Dat is eigenlijk weer iets heel anders he. Een klacht bijvoorbeeld over het behandelen van iemand door de gemeente, omdat die zich niet goed behandeld voelt, of dat die niet in de gelegenheid is geweest zijn verhaal te doen of onheus bejegend is. Daar hebben we ook weer een klachten coördinator voor en zelfs een klachtbehandelaar. Maar ja dat gaat vaak om conflicten tussen gemeenten en particuliere partijen. Daar zijn niet zozeer drie partijen bij betrokken. En dan krijg je een onheuse klacht of iemand vraagt iets maar dan hoef je helemaal geen antwoord te krijgen of iets dergelijks, maar omdat het iets ingewikkelder ligt dan krijgt het al snel een officiële behandeling, maar dat zou in principe niet mogen gaan over het hebben van een vergunning of toestemming krijgen voor iets. Dat gaat echt over het handelen van een ambtenaar, of het bestuur dat kan ook, richting een burger en iemand voelt zich daar niet serieus genomen of niet goed behandeld. En dan krijg je dus klachten. Daar is mediation niet voor bedoeld denk ik zo, dus daar hebben we geen gevallen van gehad.   
I: ja, en dat staat ook los van de handhaving zelf.. want ziet u in de toekomst nog verbeterpunten/mogelijkheden in het traject? U gaf al aan dat in ieder geval een stukje terugkoppeling vanuit buurtbemiddeling wel beter zou kunnen?  
R12: Ja, maar wat wij met name hebben is, we zijn lang bezig met onze nieuwe afdeling ‘Veiligheid en Naleving’. We hadden eerst een aparte afdeling die zich met veiligheid bezig hield, en een afdeling die zich met bouwzaken/handhaving waar ik bij werkte. Intussen zijn ze bij elkaar gekomen. Veiligheid wordt een steeds belangrijker aspect in de gemeente. Je hebt het ook niet over handhaving, maar over naleving. Het is nu veiligheid en naleving. Het gaat er nu niet meer zo zeer om dat je mensen erop wijst dat ze geen vergunning hebben, maar je probeert ze ertoe te bewegen dat als ze die vergunning hebben, ze die goed naleven, dat ze zich aan de voorwaarden houden die gelden. Of dat ze tijdig de vergunning aanvragen. We zijn begonnen zonder vergunning. Hoe krijg je mensen eerder in het traject nou zo ver dat ze bij de gemeente gaan informeren van ‘heb ik een vergunning nodig, moet ik m’n buren niet informeren want die kunnen nog wel eens last hebben, door ze tijdig te informeren gaan ze wellicht ook geen bezwaar maken tegen mijn plannen’. Dus dat proces, het voortraject, wordt steeds belangrijker. Want wij als gemeente.. of eigenlijk als afdeling zijn we nu al zo ver dat we aan het kijken zijn of we niet.. een beetje onze afdeling aan het inrichten wat betreft clusters. De een houdt zich echt specifiek met de ondermijning bezig, de vermenging tussen onder- en bovenwereld die steeds onzichtbaarder wordt. Dus daar gaan mensen zich echt specifiek mee bezig houden. Dan hebben we ook een informatieknooppunt waar we zoveel mogelijk informatie die we hebben proberen samen te komen en daardoor weer bepaalde dwarsverbanden en lijnen te ontdekken. Maar daarnaast is mediation eigenlijk ook wel een apart cluster benoemd. In die zin van ‘nou moeten we niet iemand hebben die zich daar min of meer fulltime mee bezig gaat houden?’. En dan in die zin dat hij/zij probeert zoveel mogelijk juridische trajecten te voorkomen. Dus inderdaad mensen sneller tot elkaar brengen. In die zin dat er geen bezwaar wordt gemaakt. Dat ze eerder gaan informeren bij een gemeente van ‘ heb ik voor een bepaalde activiteit een vergunning nodig ja of nee’. **(1:00:25)** Voor bedrijven is dat steeds belangrijker van ‘mag ik die activiteiten überhaupt daar wel doen, zonder dat mijn buurman gaat klagen of andere bewoners?’ Dus daar zien we wel heel erg de winst in omdat met name dat juridische proces, dat besluit nemen, het bezwaar gaan behandelen, die beroepszaak, bij de Raad van State, dat neemt ook heel veel tijd in beslag. Op het moment dat je daar al in een grote voorfase kunt voorkomen of proberen te voorkomen, dan kun je heel veel winst boeken. Dus in die zin met name de nadruk op naleving, niet zo zeer handhaving. Handhaving is toch meer bestraffender van we lopen achter mensen aan ‘u mag dit niet, u hoort dat niet te doen’. Wij proberen nou mensen te krijgen tot naleving en in een eerdere fase hun attent te maken op wetgeving en regelgeving en ook de belangen van derden dat ze met elkaar rekening houden. En ja, dat ze niet meteen in de pen klimmen om dat bezwaarschrift te maken of die klacht in te dienen. Maar te kijken van ja kan ik ook op andere manieren eruit komen, bijvoorbeeld met buurtbemiddeling of mediation. Dus in die zin is daar bij ons wel aandacht voor en de afdeling, daar ben ik zelf ook benieuwd hoe dat uit gaat pakken. Kijken hoe serieus dat wordt en zelf zou ik daar wel iets in zien om dat op te gaan pakken. Maar ja goed nogmaals dat is een beetje afwachten. Het feit dat het al gesignaleerd is, wat als belangrijk aspect wordt gezien en zelfs als zelfstandig cluster binnen zo’n afdeling, geeft al aan dat het steeds belangrijker wordt.   
I: ja, ik vind het eigenlijk wel mooi dat woord ‘naleving’, **(01:02:10)**   
[…]  
R12: we hebben het hier steeds over de handhavingsstrategie, zelf noemen wij dat nalevingsvisie. Voorheen hadden we het handhavingsbeleidsplan en daar stond in wat je vooral op wilt pakken en wat je belangrijk vindt. Maar de nalevingsvisie is toch veel ruimer he. En dan hebben we het zelf vaak over het woord co-creatie. Dat wil zeggen dat je met partijen zoveel mogelijk gezamenlijk in gesprek bent. We hebben ook de omgevingswet. Die ook steeds meer uitgaat van de faciliterende positie van gemeente. Je moet als gemeente proberen dingen in orde te maken. En niet zozeer zelf die rol oppakken van wij vinden dat daar vandaag tien huizen moeten komen, dus die gaan we daar maar stimulerend bouwen. We wachten de partijen af, die particulier wil tien huizen bouwen. Nou wij als gemeente gaan zoveel mogelijk kijken om dat mogelijk te maken en daar is die omgevingswet ook voor bedoeld. Om het steeds eenvoudiger te maken, minder stroperige procedures, we snellere slagen kunnen maken. En ook voor de ontwikkelaar dat het makkelijker en inzichtelijker wordt van wat mag ik in die gemeente in dat specifieke deel , waar krijg ik mee te maken en ik hoef niet tien beleidsplannen door te worstelen voordat het mag. Maar ik heb nog maar een plan waarin ik kan zien van ja het heeft wel of geen kans. Dus we moeten steeds meer faciliteren en in die zin past dat naleven daar ook wel in, dat je niet zozeer mensen meer bestraffend benaderd maar dat je meer samen kijkt hoe kom je eruit en hoe vorder je de naleving van de regels die er nou eenmaal zijn en onvermijdelijk ook natuurlijk.   
I: ja ja, een prettigere manier van communiceren ook. Is het beleid van deze gemeente te vinden om de website? **(01:04:30)**[…]  
R12: onze nieuwe nalevingsvisie staat nog niet op de website, maar je kunt ongetwijfeld wat vinden als je zoekt op handhaving. Mocht je iets niet vinden of je zegt daar heb ik nog behoefte aan dan kun je altijd even mailen, dan stuur ik dat toe. **(01:07:10)**

**Bijlage 6 – Onderzoeksvoorstel**

***Het gebruik van mediation bij handhaving door gemeenten***

**Plan van Aanpak**

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Miriam Schuit – s1080021 Naam begeleidend docenten  
 Mw. Albeda en Mw. Kroft

Opdrachtgever BMC Onderzoek  
 Dhr. Slooijer

Inleverdatum  
 12 april 2017

Reguliere kans

Klas SJD4A Collegejaar 2016-2017, blok 3

**Inhoudsopgave**

[Hoofdstuk 1. Onderzoeksprobleem 203](#_Toc478054059)

[1.1 Probleemanalyse 203](#_Toc478054060)

[1.2 Gewenste situatie/verandering 205](#_Toc478054061)

[1.3 Probleemafbakening 205](#_Toc478054062)

[Hoofdstuk 2. Doelstelling 206](#_Toc478054063)

[2.1 Kennisdoel 206](#_Toc478054064)

[2.2. Praktijkdoel 206](#_Toc478054065)

[Hoofdstuk 3. Kader 207](#_Toc478054066)

[3.1 Juridisch kader 207](#_Toc478054067)

[3.2 Maatschappelijk kader 208](#_Toc478054068)

[3.3 Centrale begrippen 208](#_Toc478054069)

[Hoofdstuk 4. Vraagstelling 209](#_Toc478054070)

[4.1 Centrale vraag 209](#_Toc478054071)

[4.2 Deelvragen 209](#_Toc478054072)

[Hoofdstuk 5. Methode 210](#_Toc478054073)

[5.1 Methode(n) van onderzoek 210](#_Toc478054074)

[5.2 Onderzoekseenheden 212](#_Toc478054075)

[5.3 Kwaliteit van de gegevens 212](#_Toc478054076)

[Hoofdstuk 6. Beroepsproduct 213](#_Toc478054077)

[6.1 Beroepsproduct 213](#_Toc478054078)

[6.2 Criteria beroepsproduct 213](#_Toc478054079)

[Hoofdstuk 7. Projectorganisatie 214](#_Toc478054080)

[7.1 Planning 214](#_Toc478054081)

[7.2 Organisatie en samenwerking 215](#_Toc478054082)

[7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning 215](#_Toc478054083)

[7.4 Faciliteiten 215](#_Toc478054084)

[Hoofdstuk 8. Literatuurlijst 216](#_Toc478054085)

**Hoofdstuk 1. Onderzoeksprobleem**

**1.1 Probleemanalyse**

Nederland kent een hoop wet- en regelgeving. Gelukkig maar, want zonder dat zou het totale chaos zijn. Op verschillende rechtsgebieden zijn afspraken gemaakt waar men zich aan dient te houden. Een van deze rechtsgebieden is het bestuursrecht. Het bestuursrecht betreft het recht over het handelen van het openbaar bestuur (bestuursorganen) in relatie tot natuurlijke- en rechtspersonen. Tot het openbaar bestuur behoren onder andere ministeries, provincies en gemeenten.[[81]](#footnote-81) De belangrijkste wettelijke regeling van het bestuursrecht is de Algemene Wet Bestuursrecht.[[82]](#footnote-82)

Gemeenten houden toezicht en handhaven om te zorgen dat de regels en vergunningen uit de Awb worden nageleefd. Dit onderzoek richt zich specifiek op de handhaving van bouw- en woningtoezicht. De gemeente handhaaft de bouwregelgeving door toe te zien op de naleving van de voorschriften, vanaf de vergunningaanvraag tot de oplevering van het bouwwerk. Het beleid hiervoor legt de gemeente vast in een handhavingsplan.[[83]](#footnote-83)

Wanneer burgers of bedrijven zich niet aan deze regels en vergunningen houden, kunnen gemeenten bestuursrechtelijke instrumenten inzetten: de last onder bestuursdwang, de last onder dwangsom, bestuurlijke boete of het intrekken van een begunstigende beschikking. Hiermee worden de overtredingen opgeheven, de naleving wordt gevorderd of zelfs afgedwongen.

In 2014 kwam de Landelijke Handhavingsstrategie tot stand. Aanleiding hiervan was de wens van alle betrokken overheden om de organisatie en uitvoering van vergunningverlening, toezicht en vooral de handhaving te verbeteren.[[84]](#footnote-84) Hierbij staat de handhaving van het Omgevingsrecht centraal. De wet algemene bepalingen omgevingsrecht is de basis voor het afgeven van vergunningen op het gebied van bouwen, milieu en ruimte. Daarnaast staan in de Ministeriele regeling omgevingsrecht en het Besluit omgevingsrecht meer regels over vergunningen. Ook de woningwet en het bouwbesluit 2012 spelen een rol bij de handhaving van bouw- en woningtoezicht.

Naast het direct inzetten van de bestuursrechtelijke instrumenten kunnen gemeenten eerst mediation of mediationvaardigheden inzetten. Men kan hierbij denken aan telefonisch contact opnemen met burgers of bedrijven, om de tafel gaan zitten met elkaar of het inschakelen van een interne/externe mediator. Door het gebruik van deze werkwijze zijn er meer mogelijkheden om een conflict op te lossen en de onderlinge relaties goed te houden of te verbeteren. Bovendien zijn de werkelijke belangen van de partijen met mediation beter te achterhalen.[[85]](#footnote-85)

In 2012/2013 is door het onderzoeksbureau BMC in opdracht van de Vereniging Gemeente Mediation onderzoek uitgevoerd naar de stand van mediation bij gemeenten. Uit dit onderzoek is gebleken dat gemeenten gebruik maken van mediation bij hun handhavingstaken. Het is een instrument waarvan de respondenten van het onderzoek verwachten dat het gebruik daarvan zal toenemen[[86]](#footnote-86) door de doorverwijzingen van de rechtbank of Raad van State maar ook door de inzet van de gemeenten zelf.[[87]](#footnote-87)

In dit afstudeeronderzoek vindt een verdieping plaats op de bevindingen van het BMC onderzoek. BMC wil dit onderzoek om de gemeenten inzicht te geven in welke conflictsituaties met betrekking tot bouw- en woningtoezicht mediation wordt toegepast en welke resultaten dit oplevert. Met als eerste globale vraag; *Om welke reden en op welke wijze passen gemeentelijke handhavers mediation en/of mediationvaardigheden toe en met welk resultaat?*

**1.2 Gewenste situatie/verandering**

Oplossen van conflicten kost de gemeenten tijd en geld. Het voorkomen dat er een conflict ontstaat of escaleert is een belangrijke motivatie voor de toepassing van mediation. Daarnaast zal het gebruik van mediation zorgen voor een beter behoud van de relatie met burgers en bedrijven dan bij het inzetten van bestuursrechtelijke instrumenten. De gemeente zorgt voor een goede dienstverlening en het behoud van haar imago.

Een ruimer en breder gebruik van het instrument is wenselijk. Daarvoor is het nodig dat er meer inzicht komt in de wijze waarop de gemeenten het instrument inzetten. Zo kunnen zij hun beleid voortzetten of aanpassen als dat nodig is, zodat zij in de toekomst zo effectief mogelijk de mediation in kunnen zetten.

**1.3 Probleemafbakening**

Dit onderzoek betreft een bestuursrechtelijk vraagstuk over handhaving bij conflictsituaties tussen gemeenten en particulieren/bedrijven.

Gemeenten houden toezicht en handhaven op verschillende terreinen. In dit onderzoek wordt specifiek gekeken naar de toepassing van mediation bij handhaving door gemeenten op het gebied van bouw- en woningtoezicht.

**Hoofdstuk 2. Doelstelling**

**2.1 Kennisdoel**

BMC heeft in 2012/2013 onderzoek gedaan naar de bekendheid en toepassing van mediation en mediationvaardigheden van verschillende gemeenten. Hieruit blijkt dat de onbekendheid met het instrument mediation een belemmering vormt voor het gebruik ervan.[[88]](#footnote-88) De wijze van werken blijkt vaak ad hoc bepaald te worden. Er is geen gestructureerde werkwijze, zo geven enkele gemeenten aan. Dat komt omdat soms medewerkers nog in opleiding zijn tot intern mediator, er wisselende ervaringen zijn met het toepassen van mediationvaardigheden of dat de gemeente deze nog moet implementeren.[[89]](#footnote-89)

Het onderzoek van BMC is niet dieper ingegaan op de resultaten van het gebruik van mediation bij conflictsituaties tussen gemeenten en burgers of bedrijven. Dit onderzoek brengt die gegevens in kaart, en geeft inzicht in het effectief gebruik maken van mediation.

**2.2. Praktijkdoel**

Naar aanleiding van het onderzoek ga ik een onderzoeksrapport schrijven. Hieruit kan een advies volgen hoe handhavers in de toekomst mediation kunnen toepassen. Het advies kan bijvoorbeeld bestaan uit aanbevelingen (in welke situaties mediation kan worden toegepast). Punt van aandacht zijn de juridische kaders waar de handhavers mee werken en hoeveel ruimte zij hebben om te onderhandelen binnen de juridische kaders.

Als handhavers helder hebben in welke situatie en op welk moment in het proces zij mediation kunnen toepassen, zal dit voor zowel gemeenten als particulieren en bedrijven tijd en geld besparen. De gang naar de rechter wordt hiermee voorkomen; wat ook zorgt voor minder belasting op de rechterlijke macht.

**Hoofdstuk 3. Kader**

**3.1 Juridisch kader**

De belangrijkste wettelijke regeling van het bestuursrecht is de Algemene Wet Bestuursrecht (hierna: Awb).[[90]](#footnote-90) Wanneer burgers of bedrijven willen bouwen, moeten zij bij de gemeente een vergunning aanvragen. De gemeente neemt dan een besluit over de aanvraag.

In het bouwrecht is naast het algemene bestuursrecht een reeks andere wettelijke regelingen van toepassing. We noemen de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht, de Wet milieubeheer, de Wet Ruimtelijke Ordening en de Woningwet en de daarop gebaseerde lagere regelgeving, zoals het Bouwbesluit 2012, de bouwverordening van de betreffende gemeente en het gemeentelijke bestemmingsplan. Als bijvoorbeeld een gemeente een vergunning tot het bouwen van een huis verstrekt, zal deze in overeenstemming moeten zijn met al deze regelgeving.[[91]](#footnote-91)

Wanneer burgers of bedrijven zich niet aan bovenstaande regels en vergunningen houden, kunnen gemeenten op verschillende manieren optreden, namelijk formeel of informeel. Hieronder staan deze twee manieren uitgelegd.

**Formele route**  
Gemeenten kunnen bestuursrechtelijke instrumenten inzetten bij handhaving. Het gaat om de volgende instrumenten: last onder bestuursdwang (art. 5:21 Awb), last onder dwangsom (art. 5:31d Awb), bestuurlijke boete (art. 5:40 Awb) en het intrekken begunstigende beschikking. Deze instrumenten zijn erop gericht om de overtreding geheel of gedeeltelijk te herstellen, een boete op te leggen of de vergunning in te trekken.

**Informele route**In plaats van direct sancties en boetes op te leggen, kan ook worden gekozen voor de informele weg. Het gaat hier om het inzetten van mediation en/of mediationvaardigheden.

Bij mediationvaardigheden worden communicatieve vaardigheden ingezet zoals luisteren, samenvatten en doorvragen. De toepassing van mediationvaardigheden is gericht op het voorkomen of beperken van conflicten door een proactieve, persoonsgerichte opstelling in de gemeentelijke relatie met burgers en bedrijven.[[92]](#footnote-92)

Bij mediation bespreken partijen onder leiding van een mediator het conflict om tot een oplossing te komen. Alle afspraken die worden gemaakt tijdens het gesprek worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst, die door alle partijen en in aanwezigheid van de mediator worden ondertekend.[[93]](#footnote-93) Een vaststellingsovereenkomst is een bijzonder soort overeenkomst, waarvoor speciale bepalingen uit in het Burgerlijk Wetboek (BW, art. 7:900 tot en met art. 7:906) zijn opgenomen. De juridische basis voor een vaststellingsovereenkomst is te vinden in art. 7: 900 BW, dat luidt: ‘Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.’[[94]](#footnote-94)

**3.2 Maatschappelijk kader**

Een onderdeel om de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeenten te vergroten is het inzetten van mediation bij conflictsituaties. De formele route wanneer burgers of bedrijven zich niet aan wet- en regelgeving houden is het opleggen van bestuursrechtelijke instrumenten. Echter, dit kost veel tijd en geld voor beide partijen. Daarnaast zal dit de relatie tussen de gemeenten en de burgers of bedrijven niet ten goede komen. Mediation is de informele weg, die steeds meer gebruikt wordt bij conflictsituaties. Voor beide partijen zal dit een prettigere manier zijn om het conflict op te lossen.

**3.3 Centrale begrippen**

Mediation  
“Mediation is een vorm van conflictbemiddeling, waarbij een neutrale en onafhankelijke bemiddelingsdeskundige – de mediator – de gesprekken tussen partijen begeleidt met als doel voor ieder van hen het optimale resultaat te behalen.”[[95]](#footnote-95)

Conflictsituaties  
Situaties waarbij een meningsverschil is tussen de gemeenten en de particulieren of bedrijven.

Bedrijven   
Het gaat om bedrijven die de wet- en regelgeving omtrent bouw- en woningtoezicht overtreden.

Burgers  
Het gaat om burgers die de wet- en regelgeving omtrent bouw- en woningtoezicht overtreden.

**Hoofdstuk 4. Vraagstelling**

**4.1 Centrale vraag**

*“Welke toepassing van mediation door gemeenten dragen het meest bij in het oplossen van conflictsituaties met burgers en bedrijven?”*

**4.2 Deelvragen**

1. Wat is de aanleiding voor gemeenten om mediation toe te passen bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?
2. Op welke wijze passen gemeenten mediation toe bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?
3. Welke resultaten behalen gemeenten wanneer zij mediation toepassen bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?

**Hoofdstuk 5. Methode**

**5.1 Methode(n) van onderzoek**

Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek[[96]](#footnote-96). Er worden verschillende onderzoeksmethoden gebruikt; literatuuronderzoek, dossieronderzoek en interviewen. In dit hoofdstuk wordt per deelvraag weergegeven welke onderzoeksmethode gehanteerd wordt, waarom voor deze methode is gekozen en hoe de methode wordt ingezet.   
  
Deelvraag 1  
*Wat is de aanleiding voor gemeenten om mediation toe te passen bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?*Voor het beantwoorden van deze deelvraag maak ik gebruik van literatuuronderzoek, dossieronderzoek en interviews. Literatuuronderzoek gebruik ik om de algemene juridische informatie in mijn onderzoek te beschrijven. Het gaat hierbij om de wet- en regelgeving op gebied van bestuursrecht en mediation. Voor het dossieronderzoek wordt gebruik gemaakt van beleidsdocumenten en protocollen van gemeenten. Hierdoor wordt inzicht gekregen in de werkwijze van de gemeenten. Gekeken wordt of hun beleid vaststaat volgens bijvoorbeeld het Landelijke Handhavingstrategie. Daarnaast wordt in de interviews uitgevraagd hoe de gemeenten tegen dit beleid aankijken. Dit gebeurt aan de hand van een semigestructureerde interviews, zodat dieper ingegaan kan worden op bepaalde informatie die de geïnterviewde geeft.Deelvraag 2  
*Op welke wijzen passen gemeenten mediation toe bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?*

Voor het beantwoorden van deze deelvraag maak ik gebruik van interviews. Het gaat bij deze deelvraag om de ervaringen van de gemeenten in de praktijk. Aan de hand van een semigestructureerde interviews kan inzicht gegeven worden in de praktijkervaringen van gemeenten.

Deelvraag 3  
*Welke resultaten behalen gemeenten wanneer zij mediation toepassen bij conflictsituaties met burgers en bedrijven?*

Voor het beantwoorden van deze deelvraag maak ik gebruik van interviews. Dit gebeurt aan de hand van een semigestructureerd interview. Indien gemeenten ook dossiers bijhouden over de conflicten en resultaten daarvan, zullen deze worden meegenomen in het onderzoek.

De interviews vinden plaats bij de gemeenten. Bij de gemeenten worden toezichthouders/ hoofd van afdelingen geïnterviewd, die op de hoogte zijn van het beleid en de protocollen omtrent conflictsituaties. Er zullen circa. 10 gemeenten worden geïnterviewd. Gemeenten waar onder andere contact mee wordt opgenomen zijn: Lochem, Arnhem, Noordwijk, Gouda, Leiden, Leiderdorp. Er wordt gekozen voor zowel grote als kleine gemeenten, omdat het ook interessant is om te kijken of een conflictsituatie op een andere manier wordt benaderd en opgelost.

**5.2 Onderzoekseenheden**

Gemeenten

Bedrijven

Burgers

**5.3 Kwaliteit van de gegevens**

De kwaliteit van de gegevens wordt gewaarborgd doordat meerdere gemeenten worden geïnterviewd. Hierdoor kunnen de resultaten tussen deze gemeenten met elkaar worden vergeleken. Interviews worden met audioapparatuur opgenomen en verwerkt in een interviewverslag. Het verslag zal in de bijlage van het rapport worden opgenomen.   
  
**5.4 Analyse van de gegevens**

Nadat de interviews zijn uitgewerkt in een verslag worden deze gelabeld. Op deze manier kan schematisch worden weergegeven waar overeenkomsten en verschillen zitten tussen de resultaten van het afhandelen van conflictsituaties.

**Hoofdstuk 6. Beroepsproduct**

**6.1 Beroepsproduct**

Naar aanleiding van het onderzoek ga ik een onderzoeksrapport schrijven. Hieruit kan een advies volgen hoe handhavers in de toekomst mediation kunnen toepassen. Het advies kan bv. bestaan uit aanbevelingen op basis van ‘good and bad practices’ (in welke situatie mediation kan worden toegepast).

Gemeenten kunnen de ‘good and bad practices’ gebruiken als afwegingskader. Zo kunnen zij de keuze voor het wel of niet toepassen van mediation onderbouwen.

**6.2 Criteria beroepsproduct**

* Het rapport zal inzicht geven op de toepassing van mediation bij de gemeenten die zijn geïnterviewd;
* Het afwegingskader geldt als advies voor de gemeenten.

**Hoofdstuk 7. Projectorganisatie**

**7.1 Planning**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Activiteit** | **Product** | **Deadline** |
| 06-02-2017 |  | 1e versie PvA mailen |  |
| 08-02-2017 | Bespreken 1e versie PvA met BMC |  |  |
| 08-02 t/m 23-02-2017 | PvA feedback verwerken |  |  |
| 24-02-2017 |  |  | **9:00 PvA inleveren** |
| 24-03-2017 |  |  | **PvA inleveren** |
| 25-03 t/m 10-04-2017 | Literatuur studie  Voorbereiden interviews  Afspraken maken met gemeenten |  |  |
| April | Interviews afnemen + uittypen |  |  |
| April – begin mei | Uitwerken interviews in verslagen  Verzamelen hoofdlijnen  Verslaglegging en rapportage  Beroepsproduct |  |  |
| 01-05-2017 |  |  | **Inleveren concept onderzoek + beroepsproduct**  LC: presentatie concept |
| 02-05 t/m 18-05-2017 | Conceptversie + beroepsproduct  feedback verwerken |  |  |
| 19-05-2017 |  |  | **9:00 onderzoek + beroepsproduct inleveren** |
| 12-06 t/m 16-06-2017 | LC: Toepassing beroepsproduct in werkveld |  |  |
| 19-06 t/m 23-06-2017 |  |  | **Reflectieverslag over toepassing in de praktijk** |
| 26-06 t/m 30-06-2017 |  |  |  |
| 03-07 t/m 07-07-2017 | **LC: afsluiting** |  |  | |

\*Week 10 t/m week 27 Learning Community- bijeenkomsten school

**7.2 Organisatie en samenwerking**

* BMC wordt op de hoogte gehouden over de voortgang en inhoud van het onderzoek.
* Thuis en op de Hogeschool Leiden wordt aan het onderzoek gewerkt.
* Op school vinden wekelijks LC-bijeenkomsten plaats waar met medestudenten en docenten wordt gesproken over de voortgang en feedback wordt gegeven op gemaakte stukken.

**7.3 Informatiebeheer en monitoren van de planning**

* BMC wordt op de hoogte gehouden over de voortgang en inhoud van het onderzoek.

**7.4 Faciliteiten**

* BMC geeft informatie over eerdere onderzoeken die zij hebben uitgevoerd.

**Hoofdstuk 8. Literatuurlijst**

Boeken

**B. Baarda, 2005**  
B.Baarda, E. Bakker, T. Fischer, M. Julsing, M. de Goede, V. Peters, T. van der Velden, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff Uitgevers 2005.

**J.W.P. Verheugt, 2015**  
J.W.P. Verheugt, *Inleiding in het Nederlands recht*, Amsterdam: De Zuidas 2015.

**N. Verhoeven**

N. Verhoeven, *Wat is onderzoek*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011.

Internet

'Mediationvaardigheden', *VNG*, VNG.nl (zoek op *mediationvaardigheden*) geraadpleegd op 12 april 2017.

'Wat is bestuursrecht', *Bezwaar en beroep juridische diensten 27 juli 2011*, bezwaar-en-beroep.nl (zoek op *wat is bestuursrecht*) Geraadpleegd op 12 april 2017.

'Bouwvoorschriften', *Rijksoverheid*, rijksoverheid.nl (zoek op *Bouwregelgeving*) geraadpleegd op 12 april 2017.

'Wat is de aanleiding voor de Landelijke Handhavingstrategie?' *Infomil*, infomil.nl (zoek op *aanleiding Landelijke Handhavingstrategie*) geraadpleegd op 12 april 2017.

Documenten

**J. Slooijer, 2013**  
Slooijer, *de stand van mediation 2013: onderzoek bij gemeenten naar de stand van mediation,* Den Haag: BMC 2013.

**VNG, 2008**  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten, *Mediation & mediationvaardigheden*, Den Haag: VNG 2008.

1. ‘Wat is bestuursrecht’, Bezwaar en beroep juridische diensten 27 juli 2011, [www.bezwaar-en-beroep.nl](http://www.bezwaar-en-beroep.nl) (zoek op *wat is bestuursrecht*). [↑](#footnote-ref-1)
2. Verheugt 2015, p. 11. [↑](#footnote-ref-2)
3. ‘Bouwvoorschriften’, Rijksoverheid, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op *Bouwregelgeving*). [↑](#footnote-ref-3)
4. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, p.11. [↑](#footnote-ref-4)
5. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2013, p.11. [↑](#footnote-ref-5)
6. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2013, p. 7. [↑](#footnote-ref-6)
7. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2012, p. 7. [↑](#footnote-ref-7)
8. Bijlage 1, interview BMC. [↑](#footnote-ref-8)
9. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2013, p.3. [↑](#footnote-ref-9)
10. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2013, p.3. [↑](#footnote-ref-10)
11. Bijlage 1, interview BMC. [↑](#footnote-ref-11)
12. Bijlage 1, interview BMC. [↑](#footnote-ref-12)
13. Bijlage 1, interview BMC. [↑](#footnote-ref-13)
14. Verhoeven, 2011, p.150. [↑](#footnote-ref-14)
15. Met ‘grote’ gemeenten wordt bedoeld: inwonersaantal > 50.000. [↑](#footnote-ref-15)
16. Met ‘kleine’ gemeenten wordt bedoeld: inwonersaantal < 50.000. [↑](#footnote-ref-16)
17. Bijlage 1, interview BMC. [↑](#footnote-ref-17)
18. ‘Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo)’, Kenniscentrum InfoMil, [www.infomil.nl](http://www.infomil.nl) (zoek op *Wet algemene bepalingen omgevingsrecht*). [↑](#footnote-ref-18)
19. Art. 2 lid 4 sub a en b Bor. [↑](#footnote-ref-19)
20. ‘Beschrijving Mor’, Kenniscentrum InfoMil, [www.infomil.nl](http://www.infomil.nl) (zoek op *Beschrijving Mor*). [↑](#footnote-ref-20)
21. Art. 1.3 lid 1 sub b en c Mor. [↑](#footnote-ref-21)
22. Art. 2.1 lid 1 sub c Wabo. [↑](#footnote-ref-22)
23. ‘Toestemming Bouwen’, Kenniscentrum InfoMil, [www.infomil.nl](http://www.infomil.nl) (zoek op *Toestemming bouwen*). [↑](#footnote-ref-23)
24. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-24)
25. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-25)
26. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-26)
27. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-27)
28. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-28)
29. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-29)
30. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-30)
31. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-31)
32. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-32)
33. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-33)
34. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-34)
35. Bijlage 5, interview 11. [↑](#footnote-ref-35)
36. Bijlage 5, interview 9. [↑](#footnote-ref-36)
37. Bijlage 5, interview 12. [↑](#footnote-ref-37)
38. Bijlage 5, interview 3. [↑](#footnote-ref-38)
39. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-39)
40. Bijlage 5, interview 6. [↑](#footnote-ref-40)
41. Bijlage 5, interview 9b. [↑](#footnote-ref-41)
42. Bijlage 5, interview 7. [↑](#footnote-ref-42)
43. Bijlage 5, interview 9b. [↑](#footnote-ref-43)
44. Bijlage 5, interview 4. [↑](#footnote-ref-44)
45. Art. 4:13 Awb [↑](#footnote-ref-45)
46. Bijlage 5, interview 3. [↑](#footnote-ref-46)
47. Bijlage 5, interview 9. [↑](#footnote-ref-47)
48. Bijlage 5, interview 11. [↑](#footnote-ref-48)
49. Bijlage 5, interview 5. [↑](#footnote-ref-49)
50. Bijlage 5, interview 3. [↑](#footnote-ref-50)
51. ‘De beginselplicht tot handhaving in het bestuursrecht’, Sumrin advocaten, [www.sumrin.nl](http://www.sumrin.nl) (zoek op *beginselplicht tot handhaving in het bestuursrecht*). [↑](#footnote-ref-51)
52. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-52)
53. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-53)
54. Bijlage 5, interview 10. [↑](#footnote-ref-54)
55. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-55)
56. Bijlage 5, interview 4. [↑](#footnote-ref-56)
57. *Kamerstukken* II, 1996/1997, 25085, nrs. 1-2. p. 9. [↑](#footnote-ref-57)
58. Bijlage 5, interview 7. [↑](#footnote-ref-58)
59. Art. 5:13 Awb. [↑](#footnote-ref-59)
60. Bijlage 5, interview 5. [↑](#footnote-ref-60)
61. Bijlage 5, interview 11. [↑](#footnote-ref-61)
62. Bijlage 5, interview 12. [↑](#footnote-ref-62)
63. Bijlage 5, interview 5. [↑](#footnote-ref-63)
64. Bijlage 5, interview 12. [↑](#footnote-ref-64)
65. Bijlage 5, interview 7. [↑](#footnote-ref-65)
66. Bijlage 5, interview 6. [↑](#footnote-ref-66)
67. ‘Prettig Contact met de Overheid deel 1’, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties 2010, [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl) (zoek op *prettig contact met de overheid deel 1*). [↑](#footnote-ref-67)
68. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-68)
69. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-69)
70. Bijlage 5, interview 12. [↑](#footnote-ref-70)
71. Bijlage 5, interview 8. [↑](#footnote-ref-71)
72. Bijlage 5, interview 5. [↑](#footnote-ref-72)
73. Bijlage 5, interview 7. [↑](#footnote-ref-73)
74. Bijlage 5, interview 8. [↑](#footnote-ref-74)
75. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-75)
76. Bijlage 5, interview 9. [↑](#footnote-ref-76)
77. Bijlage 5, interview 5. [↑](#footnote-ref-77)
78. Bijlage 5, interview 6. [↑](#footnote-ref-78)
79. Bijlage 5, interview 2. [↑](#footnote-ref-79)
80. Bijlage 5, interview 5. [↑](#footnote-ref-80)
81. ‘Wat is bestuursrecht’, Bezwaar en beroep juridische diensten 27 juli 2011, [www.bezwaar-en-beroep.nl](http://www.bezwaar-en-beroep.nl) (zoek op *wat is bestuursrecht*). [↑](#footnote-ref-81)
82. Verheugt 2015, p. 11. [↑](#footnote-ref-82)
83. ‘Bouwvoorschriften’, Rijksoverheid, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op *Bouwregelgeving*) [↑](#footnote-ref-83)
84. ‘Wat is de aanleiding voor de Landelijke Handhavingstrategie?’, Kenniscentrum InfoMil 13 december 2013, [www.infomil.nl](http://www.infomil.nl) (zoek op *Landelijke Handhavingstrategie aanleiding*). [↑](#footnote-ref-84)
85. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, p.11. [↑](#footnote-ref-85)
86. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2013, p. 7. [↑](#footnote-ref-86)
87. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2012, p. 7. [↑](#footnote-ref-87)
88. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2012, p.3. [↑](#footnote-ref-88)
89. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2013, p.3. [↑](#footnote-ref-89)
90. Verheugt 2015, p. 11. [↑](#footnote-ref-90)
91. Verheugt 2015, p. 169. [↑](#footnote-ref-91)
92. VNG, p.1. [↑](#footnote-ref-92)
93. Apol, Kalff, Reijerkerk & Uitslag 2010, p.96. [↑](#footnote-ref-93)
94. Apol, Kalff, Reijerkerk & Uitslag 2010, p. 153. [↑](#footnote-ref-94)
95. NMI/Vereniging GemeenteMediation 2012/2013, p.11. [↑](#footnote-ref-95)
96. Baarda 2015 [↑](#footnote-ref-96)