

GRIFFIE	
reg.nr.	qr 13.3935862
ingek.	- 1 OKT. 2013
class.	- 2 07 51
te beh. door:	qr
kopie gez. aan:	



De Gemeenteraad van Groningen
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN

Contactgegevens
Postbus 20001
9700 PB GRONINGEN
ombudsman@groningen.nl
www.groningen.nl/ombudsman

Bezoekadres
Kreupelstraat 12
9712 HW Groningen

Telefoonnummer
050 318 6568

Kantoortijden
ma t/m do van 9.00-16.00 uur

Groningen, 30 september 2013

Kenmerk: 13.1.010/226

Betreft: eindrapport

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij zend ik u een afschrift van een eindrapport dat ik heb verstuurd aan het college van burgemeester en wethouders over mijn klachtonderzoek bij Stadsbeheer.

Het onderzoek betrof de volgende gedragingen:

Verzoekster heeft een groot aantal klachten over het hondenbeleid en de handhaving daarvan voorgelegd. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman zijn de verschillende klachtonderdelen in vier thematisch ingedeelde klachtoomschrijvingen gebundeld. Deze betreffen:

1. regelgeving en handhaving
2. registratie van klachten over boa's
3. presentatie en communicatie
4. participatie

Eindoordeel

1. regelgeving en handhaving

Bij de vaststelling van het handhavingsbeleid in de openbare ruimte ontbrak de nodige zorgvuldigheid en daarmee handelde de gemeente in strijd met de Ombudsnormen *goede motivering* en *betrouwbaarheid*. Daarmee is dit onderdeel van de klacht *gegrond*. Met instemming heeft de Ombudsman er kennis van genomen dat de omissie in de besluitvorming zal worden hersteld.

Bij de toepassing van de feitelijke handhaving zond de gemeente verschillende en tegenstrijdige signalen uit. De gemeente kan in deze gebrek aan *goede informatieverstrekking* evenals gebrek aan *transparantie* worden aangerekend. Dit onderdeel van de klacht is *gegrond*.

2. registratie van klachten over boa's

De gemeente heeft niet voldaan aan de (wettelijke) plicht om klachten over Buitengewone Opsporings Ambtenaren (boa's) goed te registreren. Daarmee werd in strijd gehandeld met de Ombudsnorm *goede organisatie*. Ook dit onderdeel van de klacht is *gegrond*. Dat de registratie nu binnenkort op orde zal worden gebracht, stemt de Ombudsman tevreden.

3. *presentatie en communicatie*

Het al dan niet dragen van een uniform door een boa is een beleidskeuze die niet aan het oordeel van de Ombudsman onderworpen is. In ieder geval heeft de gemeente voldoende duidelijk gemaakt wat haar beleidslijn in deze is en daarmee voldaan aan de Ombudsnorm *transparantie*. Dit onderdeel van de klacht is *ongegrond*.

In voorkomende gevallen zal in het kader van een klachtenprocedure kunnen worden beoordeeld of een optreden in burger al dan niet proportioneel is geweest en dus kunnen worden getoetst aan de Ombudsnorm *evenredigheid*.

De communicatie op de gemeentelijke website was op verschillende momenten onjuist en verwarrend. Dit was in strijd met de Ombudsnorm *goede informatieverstrekking* en daarmee is ook dit klachtonderdeel *gegrond*. Het verheugt de Ombudsman dat daar waar nodig inmiddels herstelacties zijn gepleegd.

4. *participatie*

Bij de vaststelling van het Handhavingsbeleid in 2010 heeft de gemeente geen verwachtingen gewekt over de participatie van burgers. Dit was een beleidskeuze die nu niet meer door de Ombudsman aan een oordeel kan worden onderworpen.

Bij de afhandeling van de bezwaarprocedure voor de hondenuitlaatgebieden en de evaluatie van het hondenbeleid in het voorjaar van 2012 is weliswaar geluisterd naar de inbreng van de VHG en haar leden, maar is onvoldoende met de reacties gedaan. Dat was in strijd met de Ombudsnormen *luisteren naar de burger* en *bevorderen van actieve deelname van de burger*. Dit onderdeel van de klacht is *gegrond*.

Op 19 september 2013 ontving ik een reactie van het college op het eindrapport. Deze staat hieronder integraal vermeld.

“Zoals aangekondigd hebben we een beleidsregel vastgesteld voor de handhaving van het hondenbeleid, waarmee de omissie in de totstandkoming van het handhavingsbeleid is hersteld. Daarnaast hebben we de webpagina's over het hondenbeleid en over Stadtoezicht aangepast. Daarbij hebben we zoveel mogelijk gebruik gemaakt van suggesties van de VHG. Ook hebben we ons klachtenregistratiesysteem aangepast, waardoor het mogelijk is om klachten over Boa's te registreren om ze vervolgens geanonimiseerd te kunnen publiceren. Hierna gaan wij ter afronding verder in op de klachtonderdelen die u gegrond heeft verklaard.

1. Regelgeving en handhaving

In uw eindrapport maakt u melding van het herstel van de omissie in de totstandkoming van het handhavingsbeleid. Wij hebben een beleidsregel vastgesteld waarmee de omissie hersteld is. De VHG is van mening dat met het erkennen van de omissie een herstelactie zou moeten worden ondernomen naar alle hondenbezitters die niet conform het oude beleidsplan 'Handhaven met beleid' (Hoofdstuk 10) zijn bekeurd (dus op basis van klachten). Zoals eerder aangegeven zijn we van mening dat de juridische basis voor het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking (bsb) in de APVG is vastgelegd. U geeft aan dat het aan de rechter is of de wijze van handhaving de rechtsgrond daaraan heeft ontnomen. We delen deze mening.

Wat betreft de toepassing van de feitelijke handhaving besteden wij aandacht aan de werkinstructie voor de toezichthouders en handhavers. Verder hebben we de webpagina van de afdeling Stadtoezicht aangepast, zodat duidelijk is voor iedereen wat men mag verwachten van de toezichthouders en handhavers.

2. Registratie van klachten over Boa's

Werkgevers van buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) zijn verplicht klachten over hen te registreren en jaarlijks geanonimiseerd te publiceren. Zowel de boa als de klager is daarbij anoniem. In september 2013 is het registratiesysteem operationeel. In het systeem kan het specifieke onderwerp

van de klacht worden aangegeven en ook of er gedragingen van boa's bij betrokken zijn. Wij publiceren in het vervolg jaarlijks de klachten over Boa's (anoniem) op de webpagina.

3. Presentatie en communicatie

Het klachtonderdeel over het al dan niet dragen van een uniform heeft u ongegrond verklaard. Omdat we het van belang vinden dat voor iedereen duidelijk is hoe de toezichthouders en handhavers te werk gaan, plaatsen we onze beleidslijn op de webpagina van Stadstoezicht (met link webpagina hondenbeleid).

We benadrukken dat Stadgers altijd de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over bijvoorbeeld de bejegening, het al dan niet uitdraaien van een bon ter plekke en over het feit of het optreden in burger al dan niet proportioneel is. Het is van belang dat mensen persoonlijk een klacht indienen.

Mocht men het met de afhandeling van de klacht niet eens zijn, dan komt de Ombudsman in beeld.

N.B. Tegen het opleggen van de bsb is verzet mogelijk bij het Openbaar Ministerie.

Zoals gezegd is de informatie over het hondenbeleid op de gemeentelijke webpagina deels al aangepast. Hierbij hebben wij de VHG betrokken.

4. Participatie

U stelt dat wij weliswaar naar de reacties van bezwaarmakers bij de aanwijzing van de hondengebieden en de reactie van de VHG bij de evaluatie hebben geluisterd, maar oordeelt dat er onvoldoende mee is gedaan. Wij nemen uw opmerkingen over verwachtingenmanagement ter harte. We denken nu op de goede weg te zijn, met bestuurlijk goede afspraken over de rol van VHG in het besluitvormingsproces rond de evaluatie.

Zoals u aangeeft zijn wij met wederzijdse instemming in gesprek. Wij ervaren de gesprekken als positief. Daarnaast scheidt uw rapport nog duidelijkheid over een aantal aanvullende zaken. We vertrouwen erop in de toekomst op een constructieve manier met VHG te kunnen blijven spreken over een goede uitvoering van het hondenbeleid. Met aandacht voor de verschillende rollen die wij hebben."

Ik ga ervan uit u met de toezending van dit eindrapport en de reactie van het college daarop van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,



mevrouw W. Kol
gemeentelijke Ombudsman

Bijlage: afschrift eindrapport

EINDRAPPORT

Bestuursorgaan : het College van burgemeester en wethouders
Dienst : Stadsbeheer
Dossiernummer : 13.1.010

Klacht

Verzoekster heeft een groot aantal klachten over het hondenbeleid en de handhaving daarvan voorgelegd. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman zijn de verschillende klachtonderdelen in vier thematisch ingedeelde klachtomschrijvingen gebundeld. Deze betreffen:

1. regelgeving en handhaving
2. registratie van klachten over boa's
3. presentatie en communicatie
4. participatie

Voor de oorspronkelijke omschrijving van en de toelichting op de klachtonderdelen wordt verwezen naar het verslag van bevindingen van de Ombudsman van maart 2013 en de nadere bevindingen van mei 2013.

Bevoegdheid

Verzoekster heeft zich eerder met haar klachten tot de dienst gewend maar was met de reactie niet tevreden. De Ombudsman was daarom bevoegd de klachten in onderzoek te nemen.

Eindoordeel

1. regelgeving en handhaving

Bij de vaststelling van het handhavingsbeleid in de openbare ruimte ontbrak de nodige zorgvuldigheid en daarmee handelde de gemeente in strijd met de Ombudsnormen *goede motivering* en *betrouwbaarheid*. Daarmee is dit onderdeel van de klacht *gegrond*. Met instemming heeft de Ombudsman er kennis van genomen dat de omissie in de besluitvorming zal worden hersteld.

Bij de toepassing van de feitelijke handhaving zond de gemeente verschillende en tegenstrijdige signalen uit. De gemeente kan in deze gebrek aan *goede informatieverstrekking* evenals gebrek aan *transparantie* worden aangerekend. Dit onderdeel van de klacht is *gegrond*.

2. registratie van klachten over boa's

De gemeente heeft niet voldaan aan de (wettelijke) plicht om klachten over Buitengewone Opsporings Ambtenaren (boa's) goed te registreren. Daarmee werd in strijd gehandeld met de Ombudsnorm *goede organisatie*. Ook dit onderdeel van de klacht is *gegrond*. Dat de registratie nu binnenkort op orde zal worden gebracht, stemt de Ombudsman tevreden.

3. presentatie en communicatie

Het al dan niet dragen van een uniform door een boa is een beleidskeuze die niet aan het oordeel van de Ombudsman onderworpen is. In ieder geval heeft de gemeente voldoende duidelijk gemaakt wat haar beleidslijn in deze is en daarmee voldaan aan de Ombudsnorm *transparantie*. Dit onderdeel van de klacht is *ongegrond*.

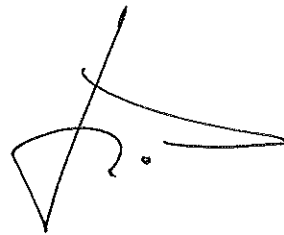
In voorkomende gevallen zal in het kader van een klachtenprocedure kunnen worden beoordeeld of een optreden in burger al dan niet proportioneel is geweest en dus kunnen worden getoetst aan de Ombudsnorm *evenredigheid*.

De communicatie op de gemeentelijke website was op verschillende momenten onjuist en verwarrend. Dit was in strijd met de Ombudsnorm *goede informatieverstrekking* en daarmee is ook dit klachtonderdeel *gegrond*. Het verheugt de Ombudsman dat daar waar nodig inmiddels herstelacties zijn gepleegd.

4. *participatie*

Bij de vaststelling van het Handhavingsbeleid in 2010 heeft de gemeente geen verwachtingen gewekt over de participatie van burgers. Dit was een beleidskeuze die nu niet meer door de Ombudsman aan een oordeel kan worden onderworpen.

Bij de afhandeling van de bezwaarprocedure voor de hondenuitlaatgebieden en de evaluatie van het hondenbeleid in het voorjaar van 2012 is weliswaar geluisterd naar de inbreng van de VHG en haar leden, maar is onvoldoende met de reacties gedaan. Dat was in strijd met de Ombudsnormen *luisteren naar de burger* en *bevorderen van actieve deelname van de burger*. Dit onderdeel van de klacht is *gegrond*.



Groningen, 23 juli 2013

mevrouw W. Kol
gemeentelijke Ombudsman

Overwegingen

dossier gemeentelijke Ombudsman: 13.1.010

Inleiding

De Vereniging Hondvriendelijk Groningen (VHG) heeft op 4 oktober 2012 een breed pakket aan klachten ingediend bij de gemeente over (de handhaving van) het hondenbeleid. Daarop heeft de gemeente bij brief van 21 december 2012 uitvoerig gereageerd. Met deze reactie was de VHG niet tevreden en daarom wendde zij zich op 28 januari 2013 tot de Ombudsman.

Gelet op de omvang van de klachtomschrijving van de VHG als ook de reactie van de gemeente, is gekozen voor een bijzondere aanpak voor het onderzoek door de Ombudsman. Dit ook in de wetenschap dat de VHG en de gemeente op een aantal essentiële punten van mening verschillen.

Op 5 maart 2013 is aan beide partijen een verslag van bevindingen uitgebracht dat als volgt was opgebouwd. Op 11 verschillende punten is een beschrijving van de klacht van de VHG gegeven, de reactie/het standpunt van de gemeente daarop en de voorlopige bevinding van de Ombudsman op dat desbetreffende onderdeel.

In de maand april hebben de VHG en de gemeente wederom uitvoerig gereageerd op dit verslag van bevindingen.

Daarop heb ik op 14 mei 2013 een verslag van *nadere* bevindingen opgesteld. Daarbij heb ik de vrijheid genomen een aantal klachtonderdelen te combineren vanwege de samenhang in de onderliggende argumentatie. Daarmee werd niet alleen de overzichtelijkheid gediend, maar werd ook de basis gelegd voor een evenwichtige en gecomprimeerde beoordeling van de (on)gegrondheid van de verschillende klachtonderdelen.

In de maand juni hebben beide partijen op dit verslag van *nadere* bevindingen gereageerd.

Op basis hiervan kan het eindoordeel van de Ombudsman worden geformuleerd.

Zoals tijdens het onderzoek is aangegeven zal ik mij daarbij tot de (niet onaanzienlijke) hoofdlijnen beperken. In de wetenschap dat wat voor de één een detail is, maar voor de ander van groot belang kan zijn, heb ik mij in dit brede spectrum vooral gericht op de wezenlijke verschillen in opvattingen.

Zaken die in feite de positie van derden aangaan, zoals van een raadslid of een individueel lid van de VHG, heb ik ook niet in mijn overwegingen betrokken. Ze zijn illustratief geweest voor een aantal klachtonderdelen, maar zijn door betrokkenen niet rechtstreeks aan mijn oordeel onderworpen.

In dit kader ook nog de opmerking dat een Ombudsman op grond van de wet niet bevoegd is het algemene beleid van een bestuursorgaan tot voorwerp van een klachtenonderzoek te maken. Een onderzoek mag zich alleen richten op (feitelijke) gedragingen.

In het verlengde hiervan is de door de VHG opgeworpen vraag of het college van B&W en de gemeenteraad wel zuiver met de termen 'uitgangspunten voor beleid' en 'vastgesteld beleid' zijn omgegaan, ook niet aan het oordeel van de Ombudsman onderworpen. Deze kwestie, voor zover het al een kwestie is, hoort thuis op het politiek-bestuurlijke toneel. Voor de Ombudsman geldt dat een besluit van de gemeenteraad een gegeven is.

Op basis van het bovenstaande heb ik 4 (samengestelde) klachtonderdelen bepaald, te weten:

1. regelgeving en handhaving
2. registratie van klachten over boa's
3. presentatie en communicatie
4. participatie

Per onderdeel vindt hierna een beschrijving plaats en de toets van de Ombudsman of de gedraging van de gemeente al dan niet behoorlijk is geweest. Daarbij wordt gekeken welke Ombudsnorm in het geding is geweest. Voor de duidelijkheid is steeds de relevante Ombudsnorm in een kader boven het betreffende onderdeel geplaatst.

1. regelgeving en handhaving

regelgeving

Behoorlijkheidsnorm goede motivering

De overheid legt haar handelen en besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Behoorlijkheidsnorm betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

Op 27 mei 2010 is het Beleidsplan Handhaving Gemeente Groningen 2010-2013 door het college van B&W vastgesteld en op 1 juli 2010 in werking getreden. Dit Beleidsplan is opgenomen in het Gemeenteblad onder nummer 2010-42 en op ordentelijke wijze bekend gemaakt.

Echter, in dit Beleidsplan staat ook vermeld welke eerdere nota's komen te vervallen en welke voorlopig in stand blijven. Het laatste geldt voor Handhaven met Beleid uit 2005, deel 10, zolang deel III van het nieuwe beleid nog niet is vastgesteld. En in dit deel 10 staat dat handhaving ten aanzien van loslopende honden wordt uitgevoerd op basis van klachten.

De VHG gaat er vanuit dat met het vaststellen van het Beleidsplan Handhaving Gemeente Groningen 2010-2013 de eerdere beleidsnota Handhaven met Beleid niet van de baan is. Althans wat het onderdeel overlast in de openbare ruimte betreft. Zolang daar geen nadere invulling aan is gegeven, geldt het uitgangspunt dat wordt opgetreden op basis van klachten. Maar in de praktijk blijkt een veel strakker regime te worden gehanteerd en wordt het gelijkheidsbeginsel toegepast. De vereniging wil graag inzicht in het aantal klachten, met name over de periode mei 2011- april 2012, maar ontvangt dat niet.

De gemeente is van mening dat het optreden tegen overlastfeiten een wettelijke taak is waarbij sinds september 2010 sprake is van de strafrechtelijke aanpak. Via het instrument van de bestuurlijke strafbeschikking (bsb). Volgens de gemeente klopt de stelling niet dat alleen zou mogen worden gehandhaafd op basis van klachten. Er kan altijd worden opgetreden. Eerder gebeurde dit door de politie, nu vooral door de Buitengewone Opsporings Ambtenaren (boa's). De nota Handhaven met Beleid geeft de prioriteit aan voor de te plegen inzet, maar niet of er wel of niet sprake kan zijn van een boete bij overtreding.

Mede op grond hiervan ziet de gemeente dan ook geen reden om na te gaan in hoeverre er sinds mei 2011 klachten dan wel overlast ten grondslag heeft gelegen aan het uitschrijven van de bsb's.

Bij de start van haar onderzoek heeft de Ombudsman het bovenstaande beschreven als het 'speelveld mei 2011-april 2012'. In feite een tijdperk met een vacuüm in de regelgeving. Want daarna komt dit 'speelveld' in een ander licht te staan door de vaststelling van het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012 door het college van B&W.

De gemeente is van mening dat dit Handhavingsprogramma de nadere invulling betreft van deel 10 van de oude nota Handhaven met Beleid. En daarmee de invulling is van deel III van het Beleidsplan Handhaving 2010-2013. Wel was het beter geweest als dit expliciet was aangegeven volgens de gemeente. Maar overigens is er voldoende publiciteit geweest over het nieuwe beleid.

De VHG is van mening dat de stelling over de status van het Handhavingsprogramma onjuist is. In dit programma worden de prioriteiten vastgelegd van *wat* er wordt gehandhaafd en niet *hoe* er wordt gehandhaafd. Daarvoor zou nog steeds deel 10 van het oude beleid van toepassing zijn, dus handhaving op basis van klachten.

In de interne klachtprocedure zijn partijen op dit punt niet nader tot elkaar gekomen.

De Ombudsman heeft tijdens haar onderzoek deze kwestie op scherp gezet en de gemeente geconfronteerd met onderliggende correspondentie (21 maart en 19 april 2012) en bestuurlijke verantwoordelijkheden op het gebied van regelgeving. Zij verwoordde dit als volgt.

Bij de constatering van de gemeente dat meer duidelijkheid had moeten worden verstrekt over de status van het Handhavingsprogramma 2012, kan de Ombudsman zich alleen maar van harte aansluiten. Maar dan moet die lijn ook consequent worden doorgetrokken. Dit betekent dat conform de eerdere besluitvorming deel 10 ook dient te worden ingetrokken, aangezien er anders twee regelingen naast elkaar bestaan. En dat geeft verwarring, zo blijkt. En het nieuwe beleid had ook ordentelijk gepubliceerd dienen te worden.

De stelling van de gemeente dat op velerlei wijze bekendheid is gegeven aan het nieuwe beleid moge dan zo zijn, de algemene informatievoorziening mag niet worden verward met de publicatieplicht ten aanzien van formele regelingen.

Zoals het nu is gegaan lijkt er in Ombudstermen sprake van een 'gebrekkige' procedure. In het licht van de gemankeerde bezwaarprocedure bij de aanwijzing van de verschillende hondengebieden in 2011, komt dit niet sterk over.

Naar aanleiding hiervan reageerde de gemeente als volgt.

"Wij constateren bij nader inzien met u, dat wij verzuimd hebben het oude beleid in te trekken. Met het vaststellen van het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012 veronderstelden wij invulling te hebben gegeven aan deel III van het Beleidsplan handhaving. Het Handhavingsprogramma is echter niet vastgesteld als beleidsregel, maar als programma. We erkennen dat deze gang van zaken verwarring heeft opgeleverd, en zullen deze omissie herstellen. Op korte termijn zullen we een beleidsregel voor de handhaving van het hondenbeleid (en eventuele andere APVG-bepalingen) vaststellen en bekendmaken. We zullen deze actie koppelen aan onze reactie op uw eindrapport in dit dossier, zodat duidelijk is wat de aanleiding is".

En verder meldt de gemeente:

"De omissie maakt niet dat we niet op basis van het nieuwe beleid strafrechtelijk hadden mogen handhaven. De focus voor de handhaving van het hondenbeleid ligt vooral op de drukke gebieden; gebieden waar mensen en dieren elkaar veel ontmoeten, waar een groter risico is op incidenten of overlast door loslopende honden. In het buitengebied zal in verhouding minder ingezet worden dan bijvoorbeeld in het Noorderplantsoen. Het is echter niet zo dat als een overtreding wordt gesignaleerd op de dagelijkse ronde van de handhaver, er niet geverbaliseerd wordt, omdat er geen klacht aan ten grondslag ligt. De communicatie daarover had inhoudelijk duidelijker kunnen zijn. De nota Handhaven met beleid geeft de prioriteit aan voor de te plegen inzet, maar niet of er wel of niet sprake moet zijn van een boete bij overtreding".

En tot slot:

"Achteraf gezien zijn de brieven van 21 maart 2012 en 19 april 2012 waar u naar verwijst niet goed afgestemd en inhoudelijk onduidelijk waar het gaat om 'deel III'. Ook blijkt nu dat onze veronderstelling, dat het ontbrekende 'deel III' was ingevuld door het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012, onjuist. We betreuren deze gang van zaken en zullen, zoals hiervoor aangegeven, deze omissie herstellen".

Aan deze stellingname van de gemeente heeft de Ombudsman niet zoveel toe te voegen. De stelling van de VHG dat hoofdstuk III niet op de juiste wijze vorm is gegeven, is hiermee bevestigd.

Daarmee is ook duidelijk geworden dat de gemeente de Ombudsnormen *goede motivering en betrouwbaarheid* heeft geschonden. Van de overheid mag immers worden verwacht dat die haar handelen en besluiten duidelijk aan de burgers uitlegt en binnen de wettelijke kaders handelt. En daarbij geen ruimte laat voor misverstanden.

Met het erkennen van de omissie laat de gemeente zich echter van haar goede kant zien en wordt met het nog te nemen besluit, deze kwestie rechtgezet.

Met de toegevoegde opmerking van de gemeente dat overigens wel 'eerlijk en oprecht' is gehandeld, wordt gerefereerd aan de Ombudsnorm *betrouwbaarheid* zoals die in het kader is beschreven. De samengestelde beschrijvingen moeten echter als zelfstandige onderdelen worden gezien en niet als een optelsom om een bestreden gedraging te toetsen. De gemeente heeft volgens de Ombudsman in deze het wettelijk kader niet goed toegepast maar dat wil niet zeggen dat dit willens en wetens (niet eerlijk en niet oprecht) is gebeurd.

Volledigheidshalve merkt de Ombudsman nog op dat met deze omissie de grondslag voor het uitdelen van bestuurlijke strafbeschikkingen (bsb) niet op losse schroeven is komen te staan. De juridische basis daarvoor is gelegd in de APVG. En dat de gemeente niet enkel handelde op grond van klachten over overlast door honden, is wel logisch. Met de invoering van de bsb in 2010 ging de gemeente er immers vanuit dat de basis voor het nieuwe beleid was vastgelegd en het oude regime vervallen.

Dat de VHG er nog steeds van uitging dat er specifieke klachten aan het uitdelen van een bsb ten grondslag moesten liggen, is echter ook begrijpelijk. En in het verlengde daarvan de frustratie dat zij bij herhaling tevergeefs vroeg om inzicht in het aantal overlastklachten.

In haar laatste reactie naar de Ombudsman geeft de VHG aan dat de gemeente met het erkennen van de omissie een herstelactie zou moeten ondernemen naar alle hondenbezitters die niet conform het oude Beleidsplan (deel 10) zijn bekeurd (dus op basis van klachten). De VHG blijft het onbegrijpelijk vinden dat de gemeente ervan uitging dat het oude handhavingsbeleid verviel of was veranderd door de invoering van een nieuwe strafmaatregel (bsb).

De Ombudsman heeft begrip voor dit standpunt. De juridische basis voor het opleggen van een bsb is echter in de APVG vastgelegd en het is aan de rechter of de wijze van handhaving de rechtsgrond daar aan heeft ontnomen. Helaas voor betrokkenen zal een rechterlijke uitspraak nog wel enige tijd op zich laten wachten vanwege de overbelasting van het justitieel apparaat.

Of er sprake moet zijn van een *coulante opstelling* (ook een Ombudsnorm) is aan de gemeente. Het doel van het hondenbeleid is uiteindelijk om overlast door hondenpoep en loslopende honden te voorkomen. Daarmee heeft de gemeente de belangen van de niet-hondenbezitters maar ook de hondenbezitters die dat ergerlijk vinden, willen dienen. In dat kader is het de vraag of de bekeurde hondenbezitters onevenredig in hun belangen zijn geschaad.

handhaving

Behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf.

Behoorlijkheidsnorm transparantie

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burgers duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

In dit verband gaat het om een aantal bestuurlijke uitspraken zoals die bij diverse gelegenheden door collegeleden is gedaan en verwachtingen hebben gewekt over de wijze van handhaving in de praktijk. *Redelijkheid, gezond verstand en proportionaliteit* bij de handhaving en *aanspreken, waarschuwen, beoordelen of een bsb op zijn plaats is*, zijn daarvan de meest aansprekende voorbeelden.

Daarvan meldde de gemeente tijdens het onderzoek van de Ombudsman het volgende. De handhavers wijzen de overtreder op zijn gedrag en beoordelen of er reden is om af te zien van een bsb. De mate van overlast is daarbij niet leidend, een overtreding van de APVG wordt in principe altijd bekeurd. Alleen als er sprake is van een uitzonderlijk geval, veelal van persoonlijke aard, kan worden afgezien van de bsb. Dit wordt ook wel het toepassen van de hardheidsclausule genoemd.

Uiteraard is de Ombudsman bekend met de term hardheidsclausule die is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht. En ook met het gegeven dat de wijze waarop daar invulling aan wordt gegeven, niet in de regelgeving wordt vastgelegd. Als er sprake is van gestructureerde (categoriale) uitzonderingen, dan kunnen die logischerwijs via een bepaling in de regeling (APVG) worden opgenomen. De gemeente kiest er blijkbaar voor om op voorhand geen uitzonderingen op het beleid te creëren. Met uitzondering van blindengeleidehonden, maar dit terzijde.

Toepassen van de hardheidsclausule raakt inderdaad termen als redelijkheid en proportionaliteit. En de wijze waarop je die toepast gebeurt vanuit het gezonde verstand.

De gemiddelde burger zal zich in deze bestuursrechtelijke termen echter wat minder goed herkennen en zijn eigen invulling willen geven aan wat hij redelijk en proportioneel vindt. Een *goede informatieverstrekking* over de opstelling van de gemeente in deze was dan ook op zijn plaats geweest. Dat dit niet is gebeurd, is *niet behoorlijk*.

De trits *aanspreken, waarschuwen en beoordelen of een bsb op zijn plaats is*, is van een andere orde. Daarover meldde de gemeente in eerste instantie dat deze uitspraak wellicht leidt tot enige verwarring, omdat gesproken wordt over waarschuwen. Hiermee zou de indruk gewekt kunnen worden dat de werkwijze inhoudt, dat niet altijd wordt bekeurd. Dat is nadrukkelijk niet het geval.

De Ombudsman vond bewoordingen als "wellicht" en "enige" die de gemeente gebruikt, eufemistisch. De trits laat aan duidelijkheid niets te wensen over. Bij nader inzien erkennen dat de trits beter niet uitgesproken had kunnen worden, had de gemeente gesierd.

In deze kan de gemeente *gebrek aan transparantie* worden aangerekend. Deze Ombudsnorm houdt in dat burgers inzicht moeten kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. Dat gebeurde niet en dat was *niet behoorlijk*.

Bij nader inzien gaf de gemeente aan dat de door het college gebruikte bewoordingen voor verwarring hebben gezorgd. Daar kan de Ombudsman zich alleen maar bij aansluiten.

De VHG is van mening dat de trits *aanspreken, waarschuwen en beoordelen of een bsb op zijn plaats is*, juist de essentie weergeeft van het uitgangspunt van het oude Beleidsplan Handhaving. En om die reden in stand zou moeten blijven.

Vanuit de optiek van de VHG is dit een begrijpelijke gedachtegang. Dit deel van het onderzoek van de Ombudsman richtte zich echter niet op de beleidskeuze of er wel of niet ge-waarschuwd zou moeten worden, maar of de gemeente daar in haar communicatie voldoende duidelijkheid over had verschaft. En dat nu was niet het geval.

2. registratie van klachten over boa's

Behoorlijkheidsnorm goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De VHG heeft bij herhaling verzocht om inzicht in het aantal klachten dat over het optreden van boa's is ontvangen. Dit werd door de gemeente echter niet verstrekt. In de schriftelijke afhandeling van de interne klacht werd vervolgens verwezen naar het jaarverslag klachten van de gemeente. De Ombudsman bestudeerde de jaarverslagen over 2011 en 2012 en constateerde dat klachten over boa's daarin niet herleidbaar waren. Na deze opmerking in het verslag van bevindingen merkte de gemeente op dat de bedoelde informatie inderdaad niet in het jaarverslag is terug te vinden. Wel werd alsnog concrete informatie verstrekt, te weten in 2011 vijf klachten over boa's, waarvan er één een relatie met het hondenbeleid had. In 2012 waren er zeven klachten, waarvan eveneens één in het kader van het hondenbeleid.

In het verslag van nadere bevindingen merkte de Ombudsman al op dat het *niet behoorlijk* is om burgers te verwijzen naar een document (jaarverslag) dat de gevraagde informatie niet biedt.

De VHG verbaast zich over het geringe aantal klachten dat over boa's is ingediend, mede gelet op het grote aantal klachten dat bij de Vereniging binnenkwam. Ook zou de telling via de officiële procedure voor het indienen van klachten het geringe aantal kunnen verklaren. Daarnaast zou de angst voor repercussies als gevolg van het indienen van een klacht, een verklaring kunnen zijn dat zo weinig klachten zijn binnengekomen.

Voor de Ombudsman geldt dat klachten die bij derden zijn ingediend (de VHG) en veronderstellingen die een verklaring zouden kunnen vormen voor het geringe aantal klachten, geen onderdeel kunnen uitmaken van haar onderzoek. Daarvoor zijn feiten noodzakelijk. In dat verband kan als gegeven worden gemeld dat de Ombudsman over 2011 en 2012 zeer weinig klachten over boa's hebben bereikt. Ondanks dat zij daar voor openstaat.

Voor de volledigheid wordt hier nog eens gemeld dat klachten over boa's voor zover het bejegening betreft, dienen te worden afgehandeld volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Bezwaren tegen de bekeuring zelf, dienen via het justitiële traject te worden aangekaart.

Als een klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht over een boa door de gemeente, kan betrokkene zich wenden tot de Nationale ombudsman. In de praktijk wenden veel burgers zich dan echter tot de gemeentelijke Ombudsman. Als het puur gaat om een klacht over bejegening, zal zij die in behandeling nemen. Daarover zijn ook min of meer spelregels afgesproken met de Nationale ombudsman. Voor de burger is het dichterbij huis, de lokale Ombudsman heeft zicht op het plaatselijke gebeuren en de boa is een duidelijke representant van de bestuursorganen waarover een lokale Ombudsman oordeelt. De Ombudsman ziet er desgevraagd ook op toe dat de interne klachtafhandeling volgens de regels plaatsvindt.

De klachtprocedure volgens de Awb voorziet niet in de eventuele gevolgen voor de boa. Dit is een personeel technische kwestie die in beginsel niet in de openbaarheid wordt gebracht. En overigens is er nog artikel 42 van het Besluit Buitengewone Opsporingsambtenaren dat aangeeft dat een klacht over de uitoefening van de functie door de gemeente dient te worden gemeld bij de toezichthouder (Hoofdofficier van Justitie).

Met de VHG vroeg de Ombudsman zich wel af hoe en op welk moment wordt voldaan aan het voorschrift van het Ministerie van Veiligheid en Justitie dat boa-werkgevers verplicht zijn alle klachten die zij ontvangen te registreren en jaarlijks geanonimiseerd te publiceren. Dat was namelijk niet te vinden.

Naar aanleiding van het *nadere* verslag van bevindingen deelde de gemeente mede dat er nu wordt gewerkt aan een tweede-lijns-registratie voor de handhaving in de openbare ruimte. In deze registratie wordt de mogelijkheid geboden om specifiekere aan te geven wat de onderwerpen zijn en of er gedragingen van boa's bij betrokken zijn. Daarmee wordt ook voldaan aan het aangehaalde voorschrift van het Ministerie. Het systeem zal naar verwachting in juli/augustus 2013 in gebruik worden genomen.

Was de eerder aangehaalde verwijzing naar een document dat de gevraagde informatie niet bevat *niet behoorlijk*, dat geldt ook voor het niet (goed) bijhouden van klachten over boa's. De gemeente handelde hiermee in strijd met de Ombudsnorm *goede organisatie*.

3. *presentatie en communicatie*

presentatie

Behoorlijkheidsnorm evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding tot het doel staat.

Behoorlijkheidsnorm transparantie

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burgers duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Onder de noemer presentatie is aandacht gevraagd voor het optreden van boa's in uniform en in burger. Tegenstrijdige uitlatingen over het tonen van het boa-insigne dan wel het zichtbaar dragen daarvan zijn tijdens het onderzoek van de Ombudsman rechtgezet. Op het uniform dient altijd het insigne gespeld te zijn.

De gemeente geeft aan dat de werkzaamheden in principe in uniform worden verricht. In uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld om beter inzicht te krijgen in overlastsituaties, kan in burgerkleding worden opgetreden. Dan dient zowel een legitimatiebewijs als een boa-insigne te worden getoond.

De VHG is van mening dat alleen in uniform tegen hondenbezitters zou mogen worden opgetreden. Zij vreest ook een geleidelijke verschuiving van handhaving in uniform naar handhaving in burger.

Om die reden heeft zij de Ombudsman verzocht een aanbeveling uit te brengen geen boa's in burger in te zetten voor de handhaving van het hondenbeleid. Zij verwijst hiervoor ook naar de Minister van Veiligheid en Justitie die heeft aangegeven dat "*herkenbaarheid een wezenlijk onderdeel is van de kwaliteit en professionaliteit van de boa*". En naar de boakernboodschap dat "*de boa duidelijk zichtbaar het boa-insigne moet dragen*".

De Ombudsman stelt vast dat de lijn over het dragen van het uniform nu helder (transparant) is. Dat de gemeente in voorkomende gevallen besluit tot een optreden in burger staat haar vanuit haar discretionaire bevoegdheid vrij. Juridisch gezien heeft het ook geen invloed op de rechtmatigheid van de opgelegde bestuurlijke strafbeschikking (bsb).

Een aanbeveling om alleen in uniform verbaliserend op te treden, zal de Ombudsman niet uitbrengen.

Het besluit tot het wel of niet dragen van een uniform is een beleidskeuze en geen feitelijke gedraging van een bestuursorgaan. En dat laatste is het referentiekader van een Ombudsman.

De uitspraak van de minister en de boa-kernboodschap beschouwt de Ombudsman als aanwijzingen voor het optreden van boa's maar niet als wettelijke voorschriften die de gemeente per definitie dient na te leven.

Burgers die menen dat de gemeente ten onrechte afwijkt van de gekozen beleidslijn dat in principe in uniform wordt opgetreden, kunnen daarover een (bejegenings)klacht indienen volgens de regels van de Awb. Bijvoorbeeld omdat de boa zich als zodanig onvoldoende kenbaar heeft gemaakt. Of als het gedrag van de boa als intimiderend wordt ervaren. Dan kan worden beoordeeld of in dat specifieke geval het optreden van de gemeente disproportioneel of met andere woorden, onnodig bezwarend is geweest. Toetsing aan de Ombudsnorm *evenredigheid* kan alsdan plaatsvinden.

De VHG vindt de procedure van het indienen van een klacht geen prettig vooruitzicht. De Ombudsman heeft hiervoor begrip maar wijst ook op de signaalfunctie van het klachtrecht. Zowel bij de interne procedure bij de gemeente als de externe bij de Ombudsman. Als klachten/ signalen over het optreden van boa's uitblijven, zal er ook weinig aanleiding zijn om een vastgestelde beleidslijn te evalueren en eventueel aan te passen.

Conclusie is dat de gemeente met de gekozen beleidslijn (in principe optreden in uniform) duidelijk heeft gemaakt hoe zij in de openbare ruimte wil opereren. Daarmee heeft zij voldaan aan de Ombudsnorm *transparantie* en dus *behoorlijk* gehandeld.

uitreiken van een bon

Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de VHG nog aandacht gevraagd voor het uitreiken van een bon bij een geconstateerde overtreding. Eerder was daarover gecommuniceerd dat bij het uitdelen van een bsb ter plekke een afschrift kan worden afgegeven omdat de medewerkers de beschikking hebben over een zogenaamde handheld. In de praktijk gebeurt dit niet altijd.

De gemeente meldde dat dit inderdaad niet altijd direct gebeurt. Als een situatie door de houding van een hondenbezitter dreigt te escaleren wordt er voor gekozen 'de bon' later uit te draaien en toe te sturen. De gemeente betreurt het dat dit nodig is. Daar kan de Ombudsman zich alleen maar bij aansluiten. Naar aanleiding hiervan merkt de VHG op dat de bewering van de gemeente dat bij dreigende escalatie geen uitdraai wordt gegeven, pertinent onjuist is. Uit eigen ervaring kent de VHG vele situaties waarin geen afschrift is gegeven waarbij er geen sprake was van escalatie.

De VHG acht de uitspraak van de gemeente dan ook een tamelijk grote beschuldiging en vindt het belangrijk om te weten hoe vaak er geen uitdraai gegeven is. Zij betreurt het dat de Ombudsman zich zonder meer aansluit bij de uitspraak van de gemeente en op dit punt geen nader onderzoek heeft gedaan.

Deze stellingname van de VHG vindt de Ombudsman wat te kort door de bocht. Wat zij betreurt is dat er situaties voorkomen waarbij de boa's met dreiging/escalaties worden geconfronteerd. Tegelijk sluit zij haar ogen niet voor de werkelijkheid, excessen komen voor. Dat de VHG meldt dat niet alleen in de situaties die dreigen te escaleren geen bon wordt uitgedraaid, wordt niet onderbouwd naar personen, tijdstippen en omstandigheden. In de afrondende fase van dit onderzoek is het voor de Ombudsman niet doenlijk dit aspect alsnog breed in de beschouwingen te betrekken.

Als zich in de (nabije) toekomst nog situaties voordoen dat ten onrechte geen bon wordt uitgedraaid, kan met de kennis van nu altijd een nieuwe klachtenprocedure worden gestart.

communicatie

Behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf.

Volgens de VHG was de voorlichting op de gemeentelijke website en de folders niet duidelijk. Vooral het punt dat er niet overal consequent werd gesproken van een bestuurlijke strafbeschikking maar ook van een boete, heeft de VHG gestoord. In het voorjaar van 2012 hebben wel aanpassingen plaatsgevonden, maar pas nadat de VHG daarover aan de bel had getrokken.

Ernstiger was de aanpassing van de website in de nacht van 23 op 24 februari 2012. Op de eerste datum stond geschreven: *De mensen van Stadstoezicht maken regelmatig een rondje door de verschillende wijken van de stad. Om bewoners aan te spreken en te informeren over de regels. En om mensen die meerdere keren de regels negeren, te bekeuren.* Op de tweede datum zijn de laatste zinsneden vervangen door: *...om er op toe te zien dat hondenbezitters zich aan de regels houden. En om mensen die de regels negeren, te bekeuren.*

Het verschil in tekst tussen 23 en 24 februari 2012 is duidelijk. Van het zwaartepunt op informeren naar bekeuren.

Dat was zeer prematuur. Op de website is in februari 2012 al sprake is van een aanscherping van het handhavingsbeleid, terwijl eerst in april van dat jaar het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012 wordt gepresenteerd. En tot die datum deel 10 van het oude (vigerende) Handhavingsbeleid (Handhaven met Beleid) in feite nog van toepassing was. Met een minder rigide aanpak en een relatie met het ontvangen van klachten over overlast. Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de gemeente aangegeven dat de informatie op de website in februari 2012 niet op het juiste moment heeft plaatsgevonden en dat daar ook uitleg bij had gemoeten.

Voor de Ombudsman geldt dat als ruiterlijk wordt toegegeven dat een bestuursorgaan een foute handeling heeft gepleegd, daar ook waardering voor moet bestaan. Daarvoor wordt de term "gedraging gecorrigeerd" gebruikt.

De Ombudsman begrijpt dat deze terminologie voor verwarring heeft gezorgd bij de VHG. Als het erkennen van een fout zonder consequenties blijft, kan er volgens de VHG ook geen sprake zijn van een correctie.

De opmerking van de Ombudsman gaat echter niet over de inhoud maar over de houding van het bestuursorgaan.

Daarmee wordt echter geen juridisch kader neergezet in de zin dat de grondslag voor gepleegde acties (het uitschrijven van bsb's) is komen te vervallen. Dat is uiteindelijk aan de rechter.

De conclusie van de VHG dat burgers ten tijde van de verkeerde informatie op de website ten onrechte zijn bekeurd, is dan ook niet ter beoordeling van de Ombudsman.

Een ander punt van onjuiste informatie op de website betrof de bsb en de gevolgen voor een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG).

Op instigatie van de VHG en vooruitlopend op de uitkomsten van haar onderzoek heeft de Ombudsman de gemeente gewezen op de discrepantie tussen de gemeentelijke en justitiële website op dit punt. Het gaat immers niet aan dat de gemeente andere (onjuiste) informatie

verstrekt dan de verantwoordelijke overheidsinstantie. De gemeente liet al snel weten dat de website op dit punt met spoed zou worden aangepast. Helaas gebeurde dit wederom met een tekst die vraagtekens oproept. Inmiddels is door de gemeente met de VHG gesproken over een adequate tekst en een link naar de website van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

De conclusie is duidelijk: op meerdere momenten heeft de gemeente in de tijd en naar de inhoud onjuiste informatie verstrekt. Dat is in strijd met de Ombudsnorm *goede informatieverstrekking*. Die stelt dat de overheid ervoor dient te zorgen dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Dat was niet het geval en dus *niet behoorlijk*.

4. participatie

Behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Behoorlijkheidsnorm bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

Voor het thema van de participatie heeft de Ombudsman bij diverse gelegenheden de aandacht gevraagd. Burgers ervaren het als frustrerend wanneer over hen wordt beslist, zonder dat zij in die beslissing voldoende zijn gekend. Daarbij is het onvoldoende als inspraakprocedures plichtmatig worden afgewikkeld terwijl de uitkomst al van tevoren vastligt. In het verlengde hiervan is het zinvol als gemeente aan *verwachtingenmanagement* te doen. Maak vroegtijdig duidelijk wat de rol van de gemeente is, welke positie je kiest en wat burgers daarbinnen kunnen verwachten.

In dit verband zullen de verwachtingen van de VHG en de opstelling van de gemeente tegen het licht worden gehouden. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen het hondenbeleid in algemene zin, de aanwijzing van de uitlaatgebieden/beleidsreacties en de evaluatie begin 2012.

het hondenbeleid

De gemeente geeft aan dat het hondenbeleid in 2009 in de APVG is vastgelegd door de gemeenteraad.

Dit mede op basis van een initiatiefvoorstel uit de raad. Aan dit besluit heeft volgens de gemeente geen participatietraject ten grondslag gelegen. De hondenbezitters, noch de niet-hondenbezitters zijn daarbij betrokken geweest. Er heeft een belangenafweging plaatsgevonden om een zo goed mogelijke balans te vinden. Vervolgens heeft de aandacht zich gericht op de uitlaatgebieden.

De vraag of dit behoorlijk is geweest, dient te worden beoordeeld in de tijdsgeest van toen. Blijkbaar is er destijds voor gekozen het algemene beleid niet via een participatietraject tot stand te laten komen. Met de wijsheid van nu kan je dit als 'onhandig' kwalificeren, maar tegelijk moet worden geconstateerd dat er *geen verwachtingen* zijn gewekt dat er breed over het voorgenomen beleid kon worden gediscussieerd. En dan houdt het op.

De VHG verwijst in dit verband nog naar de gemeentelijke nota Burgerparticipatie. Deze nota is echter pas in december 2010 door de gemeenteraad vastgesteld als kadernota waarvan de uitwerking in de eerste maanden van 2011 zou plaatsvinden. Op dat moment was het hondenbeleid dus al vastgesteld.

Van de opvatting van de VHG dat het proces van de vaststelling van het hondenbeleid wegens gebrek aan participatie opnieuw doorlopen zou moeten worden, neemt de Ombudsman kennis. De Ombudsnormen zoals die in het kader zijn beschreven kunnen niet met terugwer-

kende kracht worden toegepast nu er geen verwachtingen over participatie waren gewekt. En zoals gemeld, er waren geen verwachtingen over participatie gewekt. Het antwoord op de vraag of er sprake moet zijn van een nieuwe procedure, is van politiek-bestuurlijke aard,

De aanwijzing van de uitlaatgebieden/beleidsreacties

Anders ligt dit met de aanwijzing van de hondenuitlaatgebieden. Daar werd wel degelijk om reacties gevraagd en dit leidde tot grote aantallen: 1000 reacties in de eerste ronde en 600 in de tweede ronde.

Voor informatie wat er met deze reacties is gebeurd, verwees de gemeente de Ombudsman naar de gemeentelijke website. Dat was te kort door de bocht en op verzoek werd aanvullende informatie verstrekt. Daaruit blijkt dat de reacties per locatie zijn beoordeeld.

Bij de bezwaarprocedure uitlaatgebieden zijn ook diverse andere reacties ontvangen. Bijlage 6 bij de Evaluatie Hondenbeleid voorjaar 2012 geeft een inventarisatie weer van de opmerkingen die aanpalend zijn gemaakt. Het gaat daarbij om in totaal 918 reacties verdeeld over 15 onderwerpen. Vijf soorten opmerkingen zijn meegenomen in de bezwaarprocedure en tien bij de evaluatie. Desgevraagd heeft de gemeente naar de Ombudsman aangegeven dat laatstgenoemde reacties niet allemaal specifiek aan de orde zijn gekomen in de schriftelijke evaluatie. Dit was volgens de Ombudsman eerder wel toegezegd.

De Ombudsnorm *luisteren naar de burger* gaat er vanuit dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De gemeente heeft hier maar beperkt invulling aan gegeven. En dat is *niet behoorlijk*.

de evaluatie in 2011-2012

In het verslag van bevindingen constateerde de Ombudsman dat er tussen de verwachting over de inbreng van de VHG en wijze waarop de gemeente daar invulling aan heeft gegeven, nogal wat licht zit.

Behalve het late tijdstip van overleg (als de evaluatie nagenoeg gereed is) is in de Evaluatienota ook niet veel meer terug te vinden dan de vijf uitgangspunten die de VHG hanteert.

De VHG heeft naar aanleiding hiervan opnieuw aangegeven dat zij zich niet betrokken heeft gevoeld bij de evaluatie.

De gemeente meldde de Ombudsman daarop dat zij bij de evaluatie 2011 heeft gedaan wat is afgesproken, maar voegt er aan toe dat de afspraken helaas voor meerdere interpretaties vatbaar zijn gebleken.

Te betreuren valt dat de gemeente (bij herhaling) niet aangeeft wat dan is afgesproken zodat dit voor de Ombudsman niet toetsbaar is. Daarmee laat de gemeente zich niet van haar goede kant zien en krijgt de VHG het gelijk aan haar zijde.

Het proces in 2011 lijkt te lijden te hebben gehad van tegenstrijdige verwachtingen. Dit had voorkomen kunnen worden als de gemeente eerder duidelijk had gemaakt welke rol de VHG was toegedicht en wat er met haar inbreng zou gebeuren. Aan het in de inleiding van dit onderdeel aangehaalde *verwachtingenmanagement*, heeft het blijkbaar ontbroken. En dat is niet alleen jammer maar ook *niet behoorlijk*. De Ombudsnormen *luisteren naar de burger* en *bevorderen van actieve deelname van de burger* zijn daar heel duidelijk over: de gemeente neemt de burger (organisatie) serieus en als een burger (organisatie) een rol krijgt toegewezen, dan maakt de gemeente duidelijk welke rol is toebedeeld en wat er met de inbreng van de burger (organisatie) is gebeurd.

De Ombudsman duidt het positief dat beide partijen nu wel aan tafel zijn gegaan om de evaluatie 2012 te bespreken en dat duidelijk is gemaakt hoe met de inbreng van de vereniging zal worden omgegaan.

Tot slot

Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de gemeente op een groot aantal punten blijk gegeven van voortschrijdend inzicht. Daarmee is ook het overgrote deel van de klachten van de VHG gegrond gebleken.

Daarnaast is een aantal zaken duidelijker over het voetlicht gebracht en heeft de handhaving van het hondenbeleid beter gestalte gekregen.

Dat niet alle hondenbezitters daar verheugd over zijn, is evident. Maar dat een deel van de niet-hondenbezitters dat juist wel is, mag niet verrassend heten.

En wat je er ook van vindt, de gemeente heeft de belangen van alle burgers te dienen.

In ieder geval verheugt het de Ombudsman dat de gemeente en de VHG nu met wederzijdse instemming met elkaar in gesprek zijn.

Tenslotte wil ik hier als gemeentelijke Ombudsman graag mijn respect uitspreken voor de VHG en de gemeente voor de tijd en energie die zij in dit onderzoek hebben gestoken. Daarmee stegen ook de inzet en het tijdsbeslag van de Ombudsman boven het reguliere niveau uit. Maar dat was het waard in het licht van de belangen van vele burgers in de stad.

Verslag van nadere bevindingen Hondenbeleid en Handhaving van 14 mei 2013

Inleiding

Op 5 maart 2013 heb ik mijn verslag van bevindingen betreffende het onderzoek Hondenbeleid en Handhaving uitgebracht.

Bij brief van 1 april 2013 heeft de Vereniging Hondvriendelijk Groningen (VHG) hier op gereageerd. De gemeente reageerde bij brief van 18 april 2013. Beide reacties zijn toegevoegd aan mijn eerdere verslag van bevindingen. Hierbij als bijlage gevoegd.

Op basis van deze reacties heb ik onderstaande *nadere bevindingen* opgesteld. Dit is in feite de opmaat naar mijn eindrapport. In dat kader zal ook een link worden gelegd met de behoorlijkheidsnormen zoals die door de Ombudsman worden gehanteerd om (bestreden) gedragingen van de gemeente te toetsen.

Vanwege de samenhang in de onderliggende argumentatie heb ik een aantal klachtonderdelen gecombineerd. Daarmee is niet alleen de overzichtelijkheid gediend, maar wordt ook de basis gelegd voor een evenwichtige en gecomprimeerde beoordeling van de (on)gegrondheid van de verschillende klachtonderdelen.

Zoals eerder gemeld zal ik mij beperken tot de hoofdlijnen. Detailkwesties laat ik buiten beschouwing, temeer nu zij aan relevantie hebben ingeboet doordat de gemeente op een aantal punten een verhelderend standpunt heeft ingenomen.

Zaken die in feite de positie van derden aangaan, zoals van een raadslid of een individueel lid van de VHG, zal ik ook niet in mijn overwegingen betrekken. Ze zijn illustratief geweest voor een aantal klachtonderdelen, maar zijn door betrokkenen niet rechtstreeks aan mijn oordeel onderworpen.

Zo kom ik tot vier thematisch ingedeelde klachtomschrijvingen. Tussen haakjes staat vermeld welke eerder benoemde klachtonderdelen daarin zijn ondergebracht.

- I. regelgeving en handhaving (1, 2, 3 en 4)
- II. registratie van klachten over boa's (5)
- III. presentatie en communicatie (6, 7 en 11; 8 betreft derden)
- IV. participatie (9 en 10)

Tot slot zal een aantal afsluitende opmerkingen worden gemaakt.

I. Regelgeving en handhaving

Regelgeving

Op 27 mei 2010 is het Beleidsplan Handhaving Gemeente Groningen 2010-2013 door het college van B&W vastgesteld en op 1 juli 2010 in werking getreden. Dit Beleidsplan is opgenomen in het Gemeenteblad onder nummer 2010-42 en op ordentelijke wijze bekend gemaakt.

Echter, in dit Beleidsplan staat ook vermeld welke eerdere nota's komen te vervallen en welke voorlopig in stand blijft. Het laatste geldt voor Handhaven met Beleid uit 2005, deel 10, zolang deel III van het nieuwe beleid nog niet is vastgesteld.

En in dit deel 10 staat dat handhaving ten aanzien van loslopende honden wordt uitgevoerd op basis van klachten.

In haar reactie op het verslag van bevindingen blijft de VHG benadrukken dat er geen duidelijkheid bestaat over de status van het handhavingsprogramma en de wijze van handhaving.

De gemeente heeft zich opnieuw beraden en is tot het inzicht gekomen dat het proces niet correct is verlopen. De letterlijke reactie van de gemeente luidt als volgt:

"Wij constateren bij nader inzien met u, dat wij verzuimd hebben het oude beleid in te trekken. Met het vaststellen van het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012 veronderstelden wij invulling te hebben gegeven aan deel III van het Beleidsplan handhaving. Het Handhavingsprogramma is echter niet vastgesteld als beleidsregel, maar als programma. We erkennen dat deze gang van zaken verwarring heeft opgeleverd, en zullen deze omissie herstellen. Op korte termijn zullen we een beleidsregel voor de handhaving van het hondenbeleid (en eventuele andere APVG-bepalingen) vaststellen en bekendmaken. We zullen deze actie koppelen aan onze reactie op uw eindrapport in dit dossier, zodat duidelijk is wat de aanleiding is".

En verder meldt de gemeente:

" De omissie maakt niet dat we niet op basis van het nieuwe beleid strafrechtelijk hadden mogen handhaven. De focus voor de handhaving van het hondenbeleid ligt vooral op de drukke gebieden; gebieden waar mensen en dieren elkaar veel ontmoeten, waar een groter risico is op incidenten of overlast door loslopende honden. In het buitengebied zal in verhouding minder ingezet worden dan bijvoorbeeld in het Noorderplantsoen. Het is echter niet zo dat als een overtreding wordt gesignaleerd op de dagelijkse ronde van de handhaver, er niet geverbaliseerd wordt, omdat er geen klacht aan ten grondslag ligt. De communicatie daarover had inhoudelijk duidelijker kunnen zijn. De nota Handhaven met beleid geeft de prioriteit aan voor de te plegen inzet, maar niet of er wel of niet sprake moet zijn van een boete bij overtreding ".

En tot slot:

"Achteraf bezien zijn de brieven van 21 maart 2012 en 19 april 2012 waar u naar verwijst niet goed afgestemd en inhoudelijk onduidelijk waar het gaat om 'deel III'. Ook blijkt nu dat onze veronderstelling, dat het ontbrekende 'deel III' was ingevuld door het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012, onjuist. We betreuren deze gang van zaken en zullen, zoals hiervoor aangegeven, deze omissie herstellen".

Aan deze stellingname van de gemeente heeft de Ombudsman niet zoveel toe te voegen. De stelling van de VHG dat hoofdstuk III niet op de juiste wijze vorm is gegeven, is hiermee bevestigd.

Daarmee is ook duidelijk geworden dat de gemeente de Ombudsnorm *betrouwbaarheid* heeft geschonden. Van de overheid mag immers worden verwacht dat die binnen de wettelijke kaders handelt. En daarbij geen ruimte laat voor misverstanden. Met het erkennen van de omissie laat de gemeente zich echter van haar goede kant zien en wordt met het nog te nemen besluit, deze kwestie rechtgezet.

Volledigheidshalve merkt de Ombudsman nog op dat met deze omissie de grondslag voor het uitdelen van bestuurlijke strafbeschikkingen (bsb) niet op losse schroeven is komen te staan. De juridische basis daarvoor is gelegd in de APVG. En dat de gemeente niet enkel handelde op grond van klachten over overlast door honden, is wel logisch. Met de invoering van de bsb in 2010 ging de gemeente er vanuit dat de basis voor het nieuwe beleid was vastgelegd en het oude regime vervallen.

Dat de VHG er nog steeds van uitging dat er specifieke klachten aan het uitdelen van een bsb ten grondslag moesten liggen, is echter ook begrijpelijk. En in het verlengde daarvan de frustratie dat zij bij herhaling tevergeefs vroeg om inzicht in het aantal overlastklachten.

In ieder geval is naar de toekomst nu duidelijkheid gecreëerd. Of een ieder ook echt blij is met die uitkomst is een aspect dat buiten het onderzoek van de Ombudsman valt.

Handhaving

In dit verband gaat het om een aantal bestuurlijke uitspraken zoals die bij diverse gelegenheden zijn gedaan en (blijkbaar) verwachtingen hebben gewekt over de wijze van handhaving in de praktijk. *Redelijkheid, gezond verstand en proportionaliteit* bij de handhaving en

aanspreken, waarschuwen, beoordelen of een bsb op zijn plaats is, zijn daarvan de meest aansprekende voorbeelden.

Daarvan zegt de gemeente nu het volgende. De handhavers wijzen de overtreder op zijn gedrag en beoordelen of er reden is om af te zien van een bsb. De mate van overlast is daarbij niet leidend, een overtreding van de APVG wordt in principe altijd bekeurd. Alleen als er sprake is van een uitzonderlijk geval, veelal van persoonlijke aard, kan worden afgezien van de bsb. Dit wordt ook wel het toepassen van de hardheidsclausule genoemd.

Uiteraard is de Ombudsman bekend met de term hardheidsclausule die is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht. En ook met het gegeven dat de wijze waarop daar invulling aan wordt gegeven, niet in de regelgeving wordt vastgelegd. Als er sprake is van gestructureerde uitzonderingen, dan kunnen die logischerwijs via een bepaling in de regeling (APVG) worden opgenomen. De gemeente kiest er blijkbaar voor om op voorhand geen uitzonderingen op het beleid te creëren. Met uitzondering van blindengeleidehonden, maar dit terzijde. Toepassen van de hardheidsclausule raakt inderdaad termen als redelijkheid en proportionaliteit. En de wijze waarop je die toepast gebeurt vanuit het gezonde verstand.

De gemiddelde burger zal zich in deze bestuursrechtelijke termen echter wat minder goed herkennen en zijn eigen invulling willen geven aan wat hij redelijk en proportioneel vindt. Een *goede informatieverstrekking* over de opstelling van de gemeente in deze, was dan ook op zijn plaats geweest.

De trits *aanspreken, waarschuwen en beoordelen of een bsb op zijn plaats is*, is van een andere orde. Daarvan zegt de gemeente nu dat deze uitspraak wellicht leidt tot enige verwarring, omdat gesproken wordt over waarschuwen. Hiermee zou de indruk gewekt kunnen worden dat de werkwijze inhoudt, dat niet altijd wordt bekeurd. Dat is nadrukkelijk niet het geval.

De Ombudsman vindt bewoordingen als "wellicht" en "enige" die de gemeente gebruikt, eufemistisch. De trits laat aan duidelijkheid niets te wensen over. Bij nader inzien erkennen dat de trits beter niet uitgesproken had kunnen worden, had de gemeente gesierd. In deze kan de gemeente *gebrek aan transparantie* worden aangerekend. Deze Ombudsnorm houdt in dat burgers inzicht moeten kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan.

II. Registratie van klachten over boa's

De vereniging heeft bij herhaling verzocht om inzicht in het aantal klachten dat over het optreden van boa's is ontvangen. Dit werd door de gemeente echter niet verstrekt. In de schriftelijke afhandeling van de interne klacht werd vervolgens verwezen naar het Jaarverslag klachten van de gemeente. De Ombudsman bestudeerde de Jaarverslagen over 2011 en 2012 en constateerde dat klachten over boa's daarin niet herleidbaar waren. Na deze opmerking in het verslag van bevindingen merkte de gemeente op dat de bedoelde informatie inderdaad niet in het Jaarverslag is terug te vinden. Wel werd alsnog concrete informatie verstrekt, te weten in 2011 vijf klachten over boa's, waarvan er één een relatie met het hondenbeleid had. In 2012 waren er zeven klachten, waarvan eveneens één in het kader van het hondenbeleid.

Volgens de Ombudsnorm *goede organisatie* dient de overheid er voor te zorgen dat haar organisatie en administratie de dienstverlening aan de burgers ten goede komt. Burgers (schriftelijk) verwijzen naar een document (Jaarverslag) dat de gevraagde informatie niet biedt, is *niet behoorlijk*.

Met de VHG vraagt de Ombudsman zich af hoe en op welk moment wordt voldaan aan het voorschrift van het Ministerie van Veiligheid en Justitie dat boa-werkgevers verplicht zijn alle klachten die zij ontvangen te registreren en jaarlijks geanonimiseerd te publiceren.

Voor de volledigheid wordt hier nog eens herhaald dat klachten voor zover het bejegening betreft, dienen te worden afgehandeld volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Bezwaren tegen de bekeuring zelf, dienen via het justitiële traject te worden aangekaart.

Als een klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente, kan betrokkene zich wenden tot de Nationale ombudsman. In de praktijk wenden veel burgers zich dan echter tot de gemeentelijke Ombudsman. Als het puur gaat om een klacht over bejegening, zal zij die in behandeling nemen. Daarover zijn ook min of meer spelregels afgesproken met de Nationale ombudsman. Voor de burger is het dichterbij huis, de lokale Ombudsman heeft zicht op het plaatselijke gebeuren en de boa is een duidelijke representant van de bestuursorganen waarover een lokale Ombudsman oordeelt. De Ombudsman ziet er desgevraagd ook op toe dat de interne klachtafhandeling volgens de regels plaatsvindt.

De klachtprocedure volgens de Awb voorziet niet in de eventuele gevolgen voor de boa. Dit is een personeel technische kwestie die in beginsel niet in de openbaarheid wordt gebracht. En overigens is er nog artikel 42 van het Besluit Buitengewone Opsporingsambtenaren dat aangeeft dat een klacht over de uitoefening van de functie door de gemeente dient te worden gemeld bij de toezichthouder (Hoofdofficier van Justitie)

III. Presentatie en communicatie

Presentatie

Over het optreden in burger en uniform heeft de Ombudsman in het verslag van bevindingen aangedrongen op duidelijkheid. Uitspraken van collegeleden dat hondencontroleurs altijd in uniform opereren lijken in strijd met de ervaringen van (leden van) de VHG. Met name in de periode mei 2011-februari 2012 zou er door milieu-inspecteurs in burger en zonder insigne zijn opgetreden.

De gemeente heeft eerder en nu aangegeven dat de werkzaamheden in principe in uniform worden verricht. Daarbij dient het insigne van de boa zichtbaar op het uniform te zijn gespeld. Aldus de gemeente.

In uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld om beter inzicht te krijgen in overlastsituaties, kan in burgerkleding worden opgetreden. Dan dient zowel een legitimatiebewijs als een boa-insigne te worden getoond.

De Ombudsman stelt vast dat de lijn over het dragen van het uniform nu helder is. Dat de gemeente in voorkomende gevallen besluit tot een optreden in burger staat haar vanuit haar discretionaire bevoegdheid vrij. Juridisch gezien heeft het ook geen invloed op de rechtmatigheid van de opgelegde bestuurlijke strafbeschikking (bsb).

Burgers die menen dat de gemeente ten onrechte afwijkt van de gekozen beleidslijn dat in principe in uniform wordt opgetreden, kunnen daarover een (bejegening)klacht indienen volgens de regels van de Awb. Bijvoorbeeld omdat de boa zich als zodanig onvoldoende kenbaar heeft gemaakt. Dit roept blijkbaar soms gevoelens van intimidatie op.

Communicatie

Volgens de Ombudsnorm *goede informatieverstrekking* dient de overheid ervoor te zorgen dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. De gemeente heeft in het verlengde van hetgeen in onderdeel I aan de orde is geweest, aangegeven dat de verandering van de informatie op de website in februari 2012 niet op het

juiste moment is gebeurd en dat daar ook uitleg bij had moeten. Daarover kan de Ombudsman alleen maar constateren dat de aanpassing van de website in de tijd en naar de inhoud *niet behoorlijk* was. Met de gemeentelijke erkenning daarvan, is de gedraging *gecorrigeerd*.

Eerder constateerde de Ombudsman met de VHG dat de informatie op de website over de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) niet klopte. Die informatie is inmiddels aangepast, zij het met een tekst die bij de VHG nog steeds vragen oproept.

Wat de Ombudsman betreft hoeft er geen exegese plaats te vinden van tekstonderdelen maar het meest simpele zou zijn de desbetreffende tekst van het Ministerie van Veiligheid en Justitie over te nemen. Die gaat er immers over. Dan kunnen er ook geen misverstanden ontstaan en wordt de officiële term VOG gehanteerd in plaats van wat in de volksmond bekend staat als 'een bewijs van goed gedrag'.

De overige informatie op de website vindt de VHG nog steeds niet optimaal. Maar ook de gemeente streeft naar verbetering. Met genoegen constateert de Ombudsman dat partijen aan tafel gaan om de informatie op de website te verbeteren.

Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de VHG nog aandacht gevraagd voor het uitreiken van een bon bij een geconstateerde overtreding. Eerder was daarover gecommuniceerd dat bij het uitdelen van een bsb ter plekke een afschrift kan worden afgegeven omdat de medewerkers de beschikking hebben over een zogenaamde handheld. In de praktijk gebeurt dit niet altijd.

De gemeente geeft nu aan dat dit inderdaad niet altijd direct gebeurt. Als een situatie door de houding van een hondenbezitter dreigt te escaleren wordt er voor gekozen 'de bon' later uit te draaien en toe te sturen. De gemeente betreurt het dat dit nodig is. Daar kan de Ombudsman zich alleen maar bij aansluiten.

IV. Participatie

Voor het thema van de participatie heb ik als Ombudsman bij diverse gelegenheden de aandacht gevraagd. Burgers ervaren het als frustrerend wanneer over hen wordt beslist, zonder dat zij in die beslissing voldoende zijn gekend. Daarbij is het onvoldoende als inspraakprocedures plichtmatig worden afgewikkeld terwijl de uitkomst al van tevoren vastligt. In het verlengde hiervan is het zinvol als gemeente aan *verwachtingenmanagement* te doen. Maak vroegtijdig duidelijk wat de rol van de gemeente is, welke positie je kiest en wat burgers daarbinnen kunnen verwachten.

In dit kader zullen de verwachtingen van de VHG en de opstelling van de gemeente tegen het licht worden gehouden. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen het hondenbeleid in algemene zin, de aanwijzing van de uitlaatgebieden/beleidsreacties en de evaluatie begin 2012.

Het hondenbeleid

De gemeente geeft aan dat het hondenbeleid in 2009 is vastgesteld door de gemeenteraad. Dit mede op basis van een initiatiefvoorstel uit de gemeenteraad. Aan dit besluit heeft volgens de gemeente geen participatietraject ten grondslag gelegen. De hondenbezitters, noch de niet-hondenbezitters zijn daarbij betrokken geweest. Er heeft een belangenafweging plaatsgevonden om een zo goed mogelijke balans te vinden. Vervolgens heeft de aandacht zich gericht op de uitlaatgebieden.

De VHG is van mening dat de gemeenteraad in 2009 op basis van een initiatiefvoorstel slechts een intentie heeft vastgelegd iets te doen aan de overlast van hondenpoep. Dat dit in 2011 door het collage wordt aangeduid als door de gemeenteraad vastgesteld beleid, vindt zij niet correct. Temeer daar er geen enkele vorm van inspraak over 'dit beleid' heeft plaats gevonden.

Het is de Ombudsman gebleken dat het college in de brief aan de gemeenteraad van 1 februari 2011 inderdaad spreekt van het hondenuitlaatbeleid dat op basis van het initiatiefvoorstel uit 2009 is vastgesteld. Daaraan voorafgaand heeft het college bij brief van 20 mei 2009 echter wel degelijk diverse facetten van de aanpak van honden(poep)overlast, inclusief de handhaving, aan de gemeenteraad voorgelegd.

De vraag of het college en de gemeenteraad elkaar in 2011 in andere bewoordingen tegemoet hadden moeten treden (uitgangspunt versus beleid), is niet aan de Ombudsman om te beantwoorden. Die discussie hoort thuis op het politiek-bestuurlijke toneel.

Voor de Ombudsman geldt dat een (democratisch genomen) besluit van de gemeenteraad wettelijk een gegeven is. En daarmee dus vaststaat

Wat wel toetsbaar is, is het punt van de participatie. Immers een (voorgenomen) inzet van een bestuursorgaan om burgers te betrekken bij een bepaalde aangelegenheid.

Uit het verloop van het proces wordt duidelijk dat voor de algemene vaststelling van het hondenbeleid in de periode 2009-2011 geen participatie heeft plaats gevonden. Enkel de aanwijzing van de uitlaatgebieden is in brede zin besproken.

De vraag of dit behoorlijk is geweest, dient te worden beoordeeld via de Ombudsnorm *bevorderen van actieve deelname door de burger*. Blijkbaar is er destijds voor gekozen dit niet te doen. Met de wijsheid van nu kan je dit als 'onhandig' kwalificeren, maar tegelijk moet worden geconstateerd dat er *geen verwachtingen* zijn gewekt dat er breed over het voorgenomen beleid kon worden gediscussieerd.

De aanwijzing van de uitlaatgebieden/beleidsreacties

Anders ligt dit met de aanwijzing van de hondenuitlaatgebieden. Dit leidde tot 1000 reacties in de eerste ronde voor de aanwijzing van de gebieden en 600 in de tweede ronde. Voor informatie wat er met deze reacties is gebeurd, verwees de gemeente de Ombudsman naar de gemeentelijke website. Dat was te kort door de bocht en op verzoek werd aanvullende informatie verstrekt. Daaruit blijkt dat de reacties per locatie zijn beoordeeld.

Bij de bezwaarprocedure uitlaatgebieden zijn ook diverse andere reacties ontvangen. Bijlage 6 bij de Evaluatie Hondenbeleid voorjaar 2012 geeft een inventarisatie weer van de opmerkingen die aanpalend zijn gemaakt. Het gaat daarbij om in totaal 918 reacties verdeeld over 15 onderwerpen. Vijf soorten opmerkingen zijn meegenomen in de bezwaarprocedure en tien bij de evaluatie. Desgevraagd heeft de gemeente naar de Ombudsman aangegeven dat laatstgenoemde reacties niet allemaal specifiek aan de orde zijn gekomen in de schriftelijke evaluatie.

De Ombudsnorm *luisteren naar de burger* gaat er vanuit dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De gemeente heeft hier maar deels invulling aan gegeven. En dat valt te betreuren. Als bijvoorbeeld opmerkingen over de hondenbelasting en hondenwelzijn wat meer aandacht hadden gekregen, hadden meer burgers zich serieus genomen gevoeld.

De evaluatie in 2011-2012

In het eerdere verslag van bevindingen constateerde de Ombudsman dat er tussen de verwachting van de inbreng van de VHG en wijze waarop de gemeente daar invulling aan heeft gegeven, nogal wat licht zit.

Behalve het late tijdstip van overleg (als de evaluatie nagenoeg gereed is) is in de Evaluatienota ook niet veel meer terug te vinden dan de vijf uitgangspunten die de VHG hanteert.

De VHG heeft naar aanleiding hiervan opnieuw aangegeven dat zij zich niet betrokken heeft gevoeld bij de evaluatie. Wel duidt zij het als positief dat onlangs een uitnodiging is ontvangen om de opzet van de evaluatie 2012 te bespreken.

De gemeente meldde de Ombudsman dat zij bij de evaluatie 2011 heeft gedaan wat is afgesproken, maar voegt er aan toe dat de afspraken helaas voor meerdere interpretaties vatbaar zijn gebleken. Ook de gemeente geeft aan dat de VHG wordt betrokken bij de volgende evaluatie en dat duidelijk is gemaakt hoe met de inbreng van de vereniging zal worden omgegaan.

Het proces in 2011 lijkt te lijden hebben gehad van tegenstrijdige verwachtingen. Dit had voorkomen kunnen worden als de gemeente eerder duidelijk had gemaakt welke rol de VHG was toegedicht en wat er met haar inbreng zou gebeuren. Aan het in de inleiding van dit onderdeel aangehaalde *verwachtingenmanagement*, heeft het blijkbaar ontbroken. En dat is jammer.

Van de afspraak naar de toekomst heeft de Ombudsman met instemming kennis genomen.

Tot slot

Tijdens het onderzoek van de Ombudsman heeft de gemeente op een aantal punten blijk gegeven van voortschrijdend inzicht. Daarmee is een deel van de klachten van de VHG grond gebleken.

Daarnaast is een aantal zaken duidelijker over het voetlicht gebracht en heeft de handhaving van het hondenbeleid beter gestalte gekregen.

Dat niet alle hondenbezitters hier verheugd over zijn, is evident. Maar dat een deel van de niet-hondenbezitters dat juist wel is, mag niet verrassend heten.

En wat je er ook van vindt, de gemeente heeft de belangen van alle burgers te dienen.

In ieder geval verheugt het de Ombudsman dat de gemeente en de VHG nu met wederzijdse instemming met elkaar in gesprek zijn.

En de uitnodiging van de gemeente aan de Ombudsman om de praktijkervaringen van de handhaving te bespreken, neemt zij graag aan.

Reactie college van 5-6-2013 op verslag van nadere bevindingen:

"Voor een aantal punten vragen wij specifiek uw aandacht, alvorens u hier een eindoordeel aan verbindt. Voor het overige kunnen wij ons vinden in de inhoud van uw verslag.

In hoofdstuk I *Regelgeving en handhaving* van uw verslag schrijft u "dat de gemeente de Ombudsnorm betrouwbaarheid heeft geschonden. Van de overheid mag immers worden verwacht dat die binnen de wettelijke kaders handelt. En daarbij geen ruimte laat voor misverstanden." Zoals we in onze reactie op uw verslag van bevindingen hebben aangegeven zijn we van mening dat we eerlijk en oprecht hebben gehandeld. In onze communicatie rond het hondenbeleid hebben wij steeds uitgelegd wat de regels zijn en dat overtreding daarvan wordt bestraft met een bestuurlijke strafbeschikking (bsb). Wij begrijpen dat het beoordelen van (bestreden) gedragingen tot uw verantwoordelijkheid behoort en niet tot de onze. We geven ruimhartig toe dat hoofdstuk III niet op de juiste manier is vorm gegeven en dat is onzorgvuldig geweest. Zoals aangegeven zullen wij deze omissie herstellen.

Op pagina drie, onder het kopje *Handhaving*, schrijft u over de term hardheidsclausule: "De gemeente kiest er blijkbaar voor om op voorhand geen uitzonderingen op het beleid te creëren". Dit klopt, graag lichten we dit punt toe. Bij het toepassen van de hardheidsclausule hanteren wij namelijk als uitgangspunt dat een handhaver alleen in bijzondere gevallen, veelal van persoonlijke aard, kan afzien van het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking. De handhaver zal steeds op basis van de omstandigheden van het geval beslissen of de hardheidsclausule toegepast kan worden. Hiermee doen we recht doen aan bepaalde, individuele omstandigheden, zonder daar direct een categoriale uitzondering in de regelgeving voor te maken. In de praktijk blijkt deze toepassing tot op heden te voldoen.

U geeft verder op pagina drie aan dat het "de gemeente had gesierd om bij nader inzien te erkennen dat de trits beter niet uitgesproken had kunnen worden. In deze kan de gemeente gebrek aan transparantie worden aangerekend. Deze ombudsnorm houdt in dat burgers inzicht moeten kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom daarvan." We erkennen dat de door ons college gebruikte bewoordingen voor verwarring hebben gezorgd.

In hoofdstuk II *registratie van klachten over boa's*, vraagt u zich met de Vereniging Hondvriendelijk Groningen af, hoe en op welk moment wordt voldaan aan het voorschrift van het Ministerie van Veiligheid en Justitie dat boa-werkgevers verplicht zijn alle klachten die zij ontvangen te registreren en jaarlijks geanonimiseerd te publiceren. Hierover het volgende. Klachten worden centraal geregistreerd. Op deze manier is er gemeentebreed inzicht in de klachten. Hierbij wordt echter slechts op hoofdlijnen aangegeven wat de aanleiding is van de klacht. Bejegening, beleid, incorrecte behandeling en overig zijn de hoofdlijnen die ons registratiesysteem momenteel aanbiedt. Wij zijn bezig met het opzetten van een tweede-lijns registratie voor de handhaving in de openbare ruimte. In deze registratie wordt wel de mogelijkheid geboden om specifiek aan te geven wat onderwerpen zijn en of er gedragingen van boa's bij betrokken zijn. Daarbij zullen wij voldoen aan het genoemde voorschrift van het Ministerie. Het systeem wordt naar verwachting in juli/augustus 2013 in gebruik genomen.

Onder het kopje *Communicatie* op pagina vijf gaat u in op de tekst op de website over de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Op 27 mei 2013 hebben wij met de VHG gesproken over de tekst en opzet van de website om te bekijken op welke punten deze verbeterd kan worden. Om mogelijke misverstanden te voorkomen passen we de tekst over de VOG aan en voegen we een link naar de website van het Ministerie van Veiligheid en Justitie toe."

Reactie verzoekers van 6-6-2013 op verslag van nadere bevindingen:

"We zijn verheugd te lezen dat de Gemeente op een aantal punten blijkt heeft gegeven van voort-schrijdend inzicht. U stelt dat een aantal zaken door de gemeente is/wordt rechtgezet en dat daarmee duidelijkheid verschaft wordt naar de toekomst. VHG is echter ook benieuwd hoe de Gemeente in het verleden gemaakte fouten denkt recht te zetten naar de betrokken burgers.

In uw inleiding schrijft u dat u zich zult beperken tot de hoofdlijnen en detailkwesties buiten beschouwing zult laten. Wij hebben daar op zich begrip voor, maar sommige zaken die door u als details be-schouwd worden, zijn voor ons een zeer wezenlijk onderdeel van onze klacht.

We doelen hierbij op onze onderbouwde kritiek op de gemeente als het gaat om:

- het niet beantwoorden van vragen die we in onze klacht gesteld hebben
- het geven van onjuiste en tegenstrijdige informatie
- het niet nakomen van toezeggingen

We zullen hier nu niet verder op ingaan omdat we dat bij eerdere gelegenheden reeds gedaan heb-ben. We gaan er vanuit dat de ombudsman ook deze punten in haar eindverslag zal meenemen.

We hebben ons best gedaan om een genuanceerde reactie te schrijven op uw verslag van bevindingen en hopen dan ook van harte dat dit commentaar terug te vinden is in uw definitieve eindverslag.

1. Regelgeving en handhaving

Regelgeving.

De gemeente stelt: (p2)

"De nota Handhaven met beleid geeft de prioriteit aan voor de te plegen inzet, maar niet of er wel of niet sprake moet zijn van een boete bij overtreding"

Deze stelling is onjuist.

In het beleidsplan Handhaven met Beleid staat op p2:

Wat staat er in deze nota?

De nota geeft aan hoe we handhaven.

... Wat we doen, dus bijvoorbeeld welke branches of thema's in een bepaalde periode prioriteit krijgen, staat niet in deze nota. Dit wordt bepaald aan de hand van de omgevingsanalyse en vastgelegd in het milieujaarprogramma en jaarplannen

Op p25 van deze nota staat:

Ten aanzien van loslopende en gevaarlijke honden wordt toezicht uitgeoefend op basis van klachten.

VHG is van mening dat op grond van het vigerende beleidsplan handhaving de hondenbezitter er vanuit moet kunnen gaan dat tegen loslopende honden alleen zal worden opgetreden indien de hond een klacht veroorzaakt heeft.

De ombudsman is hierover in haar eerste verslag van bevindingen heel duidelijk.

*1 VHG vindt dat alle Stadgers er op moeten kunnen vertrouwen dat **gemeentelijke** handhavers het **gemeentelijk** beleidsplan uitvoeren. Voor de politie ligt dit wellicht anders. We hadden dan ook graag uitleg gehad over "de wettelijke handhavingstaak van Stadtoezicht" waar de gemeente zich op beroept. De term suggereert dat de gemeentelijke dienst Stadtoezicht buitengewone bevoegdheden heeft en geen verantwoording aan de gemeenteraad verschuldigd is. Wij zien geen verschil tussen Stadtoezicht en andere gemeentelijke diensten.

VHG is dan ook van mening dat de gemeente een herstelactie zou moeten ondernemen naar alle hondenbezitters die niet conform het beleidsplan zijn bekeurd.

De ombudsman stelt:

Met het erkennen van de omissie laat de gemeente zich echter van haar goede kant zien en wordt met het nog te nemen besluit, deze kwestie rechtgezet.

VHG rekent erop dat de kwestie met terugwerkende kracht wordt rechtgezet.

De ombudsman stelt:

dat de gemeente niet enkel handelde op grond van klachten over overlast door honden, is wel logisch. Met de invoering van de bsb in 2010 ging de gemeente er vanuit dat de basis voor het nieuwe beleid was vastgelegd en het oude regime vervallen.

VHG vindt dat niet logisch. De Gemeente had moeten handelen volgens het Beleidsplan of de Gemeente had het Beleidsplan moeten aanpassen. Reeds op 14 maart 2012 is het College schriftelijk gevraagd "hoe het hondenbeleid in het Beleidsplan Handhaving is geland".

Hierop is nooit geantwoord door het College.

*1 De ombudsman sprak in haar eerste verslag van bevindingen in dit verband over de ombudsnorm "betrouwbaarheid, inhoudende dat eerlijk en oprecht wordt gehandeld en dat gewekte verwachtingen worden gehonoreerd".

VHG is van mening dat de gemeente uiterst zorgvuldig de betreffende beleidsplannen, procedures en juridische aspecten had moeten onderzoeken en respecteren voordat ze overging tot de huidige (nieuwe) wijze van handhaving.

Dat de gemeente denkt dat het "oude" handhavingsbeleid verviel of veranderd was door de invoering van een nieuwe strafmaatregel (de bsb) vinden we echt onbegrijpelijk.

Handhaving.

Op pagina 3 wordt het gemeentelijke handhavingsbeleid verwoord:

De handhavers wijzen de overtreder op zijn gedrag en beoordelen of er reden is om af te zien van een bsb. De mate van overlast is daarbij niet leidend, een overtreding van de APVG wordt in principe altijd bekeurd. Alleen als er sprake is van een uitzonderlijk geval, veelal van persoonlijke aard, kan worden afgezien van de bsb. Dit wordt ook wel het toepassen van de hardheidsclausule genoemd.

Hier gaat in onze ogen iets mis. Het bovenstaande beleid is nooit vastgesteld. De actuele uitgangspunten voor de gemeentelijke handhaving in de openbare ruimte zijn vastgelegd in het Beleidsplan handhaving 2010-2013 en luiden:

pag. 7: ...Na vaststelling van een overtreding door middel van toezicht volgt een handhavingsactie. Daarbij maken we onderscheid tussen begeleiden, sturen en corrigeren. Overtreders worden aangesproken en krijgen een waarschuwing, zo nodig gevolgd door een sanctie. De goedwillende krijgt ruimte voor zelfregulering, maar bij doelbewuste, herhaalde of grote overtredingen kan men een directe en consequente aanpak verwachten. Het risico, de overlast of het gevaar voor de openbare orde of veiligheid bepaalt de grens. Waar mogelijk kiezen we een positieve insteek. Pag 8: ...Omdat niet alle situaties, gedragingen en partijen vergelijkbaar zijn is maatwerk, een gedifferentieerde aanpak, het uitgangspunt. Handhaven kan dus uit een verschillend aantal stappen bestaan. Hoe ernstiger de overtreding des te minder stappen hanteren we om te komen tot beëindiging.

Dit beleid is in dezelfde bewoordingen vastgelegd in de nota "Handhaven met beleid" (p4). VHG heeft altijd begrepen dat het handhaven van de APV een middel is om overlast te bestrijden en dat de handhaving van de APV geen doel op zich is.

Overigens wordt een aantal artikelen uit de APV om verschillende redenen niet of nauwelijks gehandhaafd, dus niet "in principe altijd bekeurd".

We maken ons zorgen over de grote handelingsvrijheid die door de gemeente momenteel aan Stads-toezicht wordt toegekend. De tamelijk extreme excessen die zich recentelijk bij de handhaving van het hondenbeleid hebben voorgedaan en die zelfs het Dagblad van het Noorden van 30 maart jongstleden haalden, bevestigen dat de handelingsvrijheid van Stadstoezicht momenteel veel te ver doorschiet.

De ombudsman stelt: (p3)

Bij nader inzien erkennen dat de trits "aanspreken, waarschuwen en beoordelen of een bsb op zijn plaats is" beter niet uitgesproken had kunnen worden, had de gemeente gesierd.

VHG ziet in de trits juist de essentie en het uitgangspunt van het vigerende Beleidsplan Handhaving. We vonden het dan ook vanzelfsprekend dat de portefeuillehouder dat desgevraagd bevestigde in de commissievergadering van F&V op 5 september jongstleden.

Dat de gemeente daar nu weer op terugkomt vinden wij niet getuigen van betrouwbaarheid, temeer daar de gemeente nu goed op de hoogte zou moeten zijn van de inhoud van het betreffende Beleidsplan.

II. Registratie van klachten over Boa's.

Op dit punt verbazen wij ons erover dat de gemeente zich zo lang **niet** aan de regels heeft gehouden en pas een jaar nadat VHG hier om gevraagd heeft met deze cijfers komt.

Het geringe aantal klachten dat nu genoemd wordt komt ons vreemd voor als we die afzetten tegen het grote aantal klachten dat bij onze Vereniging binnenkwam.

Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat de Gemeente alleen de klachten meetelt die via de officiële klachtenprocedure bij de Gemeente zijn binnen gekomen. De Gemeente heeft VHG altijd gezegd dat klachten over het optreden van boa's gemeld moesten worden bij de Milieudienst en later Stadstoezicht.

Overigens dient opgemerkt te worden dat de angst voor repercussies als gevolg van het indienen van een klacht ook een verklaring kan zijn waarom er zo weinig klachten zijn binnengekomen. Zeker toen de boa's nog voornamelijk in burger optraden.

III. Presentatie en communicatie

Presentatie.

VHG vindt dat er pas sprake kan zijn van helderheid over het dragen van een uniform als de gemeente **expliciet bevestigt** dat het hondenbeleid uitsluitend in uniform wordt gehandhaafd, conform de

eerdere uitspraak van de portefeuillehouder in de raadscommissie F&V van 5 september 2012: (in antwoord op een vraag van een raadslid of ze een voorbeeld kon noemen van een dringende reden (om te handhaven zonder uniform) inzake het hondenbeleid) **"Nee, daar hebben wij geen voorbeeld van met het hondenbeleid, dat je niet in uniform zou optreden"**

VHG gaat er vanuit dat dit ook betekent dat hondenbezitters in de toekomst geen bejegeningklachten hoeven in te dienen omdat van deze beleidslijn wordt afgeweken.

Verder is de helderheid gediend als de gemeente zou bevestigen dat ze zondermeer de **boakernboodschap** van de rijksoverheid erkent, deze luidt als volgt:

"Vanaf 1 januari 2008 moet elke boa die in aanraking kan komen met het publiek, duidelijk zichtbaar het boa-insigne dragen"

De gemeente geeft nu aan dat men hier vanaf wil kunnen kijken.

Communicatie.

De ombudsman stelt:

De gemeente heeft in het verlengde van hetgeen in onderdeel I aan de orde is geweest, aangegeven

dat de verandering van de informatie op de website in februari 2012 niet op het juiste moment is gebeurd en dat daar ook uitleg bij had moeten. Daarover kan de Ombudsman alleen maar constateren dat de aanpassing van de website in de tijd en naar de inhoud niet behoorlijk was. Met de gemeentelijke erkenning daarvan, is de gedraging gecorrigeerd.

Het is goed om te vernemen dat de gemeente erkent dat de wijziging van de website op 24 februari 2012 "niet behoorlijk" was.

Wij verbazen ons echter over de uitspraak dat met de erkenning de gedraging gecorrigeerd is.

Op grond van de informatie op de website tot 24 februari 2012 zijn mensen ten onrechte zonder waarschuwing bekeurd. Als het erkennen van een fout zonder consequenties blijft kan er ons inziens geen sprake zijn van een correctie.

Verder is VHG van mening dat er op de website geen informatie geplaatst zou moeten worden, die strijdig is met het beleidsplan handhaving.

De ombudsman stelt over het niet ter plaatse geven van een afschrift van een bsb:

De gemeente geeft nu aan dat dit inderdaad niet altijd direct gebeurt. Als een situatie door de houding van een hondenbezitter dreigt te escaleren wordt er voor gekozen 'de bon' later uit te draaien en toe te sturen. De gemeente betreurt het dat dit nodig is. Daar kan de Ombudsman zich alleen maar bij aansluiten.

De bewering van de Gemeente dat alleen in de gevallen waar de situatie dreigt te escaleren geen uitdraai wordt gegeven is pertinent onjuist. Uit eigen ervaring kent VHG vele situaties waarin geen afschrift is gegeven. In geen van deze gevallen was sprake van escalatie.

Aangezien de Gemeente met deze uitspraak een tamelijk grote beschuldiging uit, is het belangrijk om te weten hoe vaak er geen uitdraai gegeven is. In al deze gevallen zou er immers sprake zijn van escalatie.

Wij betreuren het dat de ombudsman zich zonder meer aansluit bij de uitspraak van de gemeente en op dit punt geen nader onderzoek heeft gedaan.

IV Participatie

Het hondenbeleid

Vanzelfsprekend zijn wij het met de ombudsman eens dat een besluit van de gemeenteraad wettelijk een gegeven is. De vraag is echter **wat** de gemeenteraad op 30 september 2009 besloten heeft. In het verslag van de raadsvergadering staat: "de Raad besluit conform het voorstel."

Met 'het voorstel' wordt verwezen naar het preadvies dat het College op 20 mei 2009 geschreven heeft bij het "Initiatiefvoorstel Christen Unie over Bestrijden honden(poep)overlast".

Het woord Hondenbeleid en de nadere uitwerking daarvan is in het genoemde preadvies niet terug te vinden.

Uit de Collegebrief preadvies:

Bij brief van 7 april 2009 heeft de fractie van de Christen Unie verzocht om een preadvies bij hun initiatiefvoorstel betreffende het Bestrijden van honden(poep)overlast. Deze brief is bedoeld om u inzicht te geven welke aanpak van hondenpoepoverlast wij voorstellen. Na discussie met u komen we met een nader uitgewerkt voorstel.

Wij zoeken naar een serieus en voortvarend plan van aanpak, dat niet doorschiet en daardoor onrealistisch wordt. Het belangrijkste is het terugdringen van de hondenpoepoverlast en het realiseren van een aantrekkelijke leefomgeving voor zowel hondenbezitters als niet hondenbezitters.

Participatie van bewoners en hondenbezitter, evenals een wijksgewijze aanpak, zijn daarbij belangrijke speerpunten.

Hierin valt duidelijk te lezen dat er nog geen sprake is van een helder beleid, maar dat het gaat om de discussie, waarna een nader uitgewerkt voorstel zal volgen. Verder valt op dat het vooral gaat om het bestrijden van hondenpoepoverlast en dat participatie van bewoners en hondenbezitters als speerpunt wordt gezien.

Dat vervolgens op 3 februari 2011 door het College wordt gesteld: *"Op 30 september 2009 heeft uw Raad op basis van een initiatiefvoorstel van de Christen Unie het hondenuitlaatbeleid in onze gemeente vastgesteld"*, vinden wij een onbegrijpelijke uitspraak. Het instemmen met een preadvies is niet hetzelfde als het instemmen met een uitgewerkt beleidsvoorstel.

We vinden het dan ook bijzonder jammer dat de ombudsman hier geen uitspraak over wil doen. De ombudsman heeft een punt dat het in principe een kwestie tussen College en Raad is, maar de politiek bevindt zich niet op een eiland. De uitkomst van deze kwestie raakt de burger wel degelijk. Ook bij politieke besluitvorming worden fouten gemaakt die benoemd moeten kunnen worden.

De ombudsman constateert verder dat er voor de algemene vaststelling van het hondenbeleid in de periode 2009-2011 geen participatie heeft plaats gevonden.

De ombudsman stelt:

Blijkbaar is er destijds voor gekozen dit niet te doen. Met de wijsheid van nu kan je dit als 'onhandig' kwalificeren, maar tegelijk moet worden geconstateerd dat er geen verwachtingen zijn gewekt dat er breed over het voorgenomen beleid kon worden gediscussieerd.

In het eerder geciteerde preadvies wordt gesproken van *"participatie" als "speerpunt"*.

Dit wekt wel degelijk verwachtingen. Naar de reden waarom hieraan geen invulling is gegeven kunnen wij slechts gissen. Evenals naar de reden waarom de ombudsman dit *"met de wijsheid van nu"* als *"onhandig"* kwalificeert.

Bovendien kent de gemeente Groningen een nota "Burgerparticipatie", waarin het belang van burgerparticipatie uitvoerig uiteengezet wordt:

"Het doel van burgerparticipatie is dat burgers zich serieus genomen weten en zich betrokken voelen bij het bestuur van hun stad, wijk of buurt. Daarbij zal het betrekken van burgers bij de ontwikkeling van beleid en plannen leiden tot een betere besluitvorming, zowel met betrekking tot het proces ('draagvlak') als inhoudelijk".

Ook de nationale ombudsman is heel duidelijk over het grote belang van burgerparticipatie.

"De aanvaarding van beleid is afhankelijk van hoe is omgegaan met de belangen van burgers bij de besluitvorming, juist wanneer dat beleid negatief uitvalt voor burgers. Meer responsiviteit is daarvoor noodzakelijk. Burgers voelen zich vaak niet serieus genomen en dat leidt als vanzelf tot verzet tegen het beleid. Dat is onnodig, want mensen aanvaarden negatieve beslissingen makkelijker wanneer ze zich serieus behandeld voelen. Door dat niet te doen, organiseert de overheid vaak haar eigen oppositie in de samenleving". (uit: "Burgerfrustraties", column PM)

Dat het College de burgers niet bij de vormgeving van het beleid betrokken heeft vindt VHG een grote nalatigheid en de voornaamste reden dat het hondenbeleid zo weinig draagvlak heeft gekregen onder hondenbezitters.

VHG vindt dan ook dat het proces van de vaststelling van het hondenbeleid opnieuw doorlopen zou moeten worden, waarbij de burgers nu wel betrokken worden bij de ontwikkeling van het beleid.

De aanwijzing van de uitlaatgebieden/beleidsreacties

Hoewel er bij de aanwijzing van de hondengebieden in eerste instantie wel participatie heeft plaats gevonden, voelden veel hondenbezitters zich uiteindelijk niet serieus genomen. Zij hebben massaal gereageerd en vervolgens bleef onduidelijk wat met deze reacties is gebeurd.

Dat de gemeente nu aangeeft dat de (1600) reacties op de aangewezen gebieden per locatie zijn beoordeeld kan zo zijn, maar daarmee hebben de briefschrijvers nog geen reactie gekregen op hun vaak zeer uitgebreide en betrokken brieven.

De bezwaarprocedure en met name de hoorzitting is door veel hondenbezitters aangegrepen om uiting te geven aan hun gevoelens van onvrede met het vastgestelde beleid. Ondanks dat er hier officieel alleen iets naar voren gebracht kon worden over de reeds aangewezen gebieden (suggesties voor uitbreiding van aangewezen gebieden of aanwijzen van nieuwe gebieden, waren niet aan de orde) hebben de bezwaarschriftencommissie en het College gemeend te moeten toezeggen dat opmerkingen over het beleid wel toegestaan waren en meegenomen zouden worden bij de evaluatie. Wanneer daar dan bij de evaluatie niets van terug te vinden is, voelen burgers zich voor de zoveelste keer niet serieus genomen.

De evaluatie 2011

Hier kunnen we kort over zijn. De Gemeente stelt dat is gedaan wat is afgesproken. Wij zijn benieuwd te vernemen wat volgens de Gemeente was afgesproken. Het enige wat ons bekend was, was dat wethouder Visscher de evaluatiedatum heeft verschoven van 1 januari 2012 naar 1 mei 2012 met als

argument "opdat de Vereniging Hondvriendelijk Groningen een goede rol zou krijgen in de participatie en de evaluatie".

Vervolgens is die rol ingevuld middels een eenmalige informatieve bijeenkomst op het moment dat de evaluatie al vrijwel klaar was.

Het is aan de ombudsman om te beoordelen of dit een goede rol te noemen is.

Tot slot

VHG meent dat voor een succesvol hondenbeleid een breder draagvlak noodzakelijk is. Daarnaast zou de handhaving vooral op de bestrijding van overlast gericht moeten zijn. De nationale ombudsman stelt: „Mensen houden zich ergens aan omdat men erin gelooft. Natuurlijk, sommigen hebben de wet nodig als sanctie. Maar dat is maar een heel klein deel van de samenleving. We denken nu dat we alles met sancties en repressie moeten vastleggen.” (NRC, 7 april 2012).”

Aanvullende reactie verzoekers van 17 juni 2013 n.a.v. gesprek met Ombudsman op 13 juni 2013:

“Zoals u begrepen zult hebben maken wij ons grote zorgen over het (opnieuw) inzetten van boa's in burger voor de handhaving van hondenbeleid.

In uw nadere verslag van bevindingen wordt gesteld:

In uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld om beter inzicht te krijgen in overlastsituaties, kan in burgerkleding worden opgetreden. Dan dient zowel een legitimatiebewijs als een boainsigne te worden getoond.

Wij hebben u reeds verteld over het eerste geval dat bij ons gemeld werd van optreden door een boa in burger zonder insigne. Er was geen sprake van een uitzonderlijke situatie, noch van overlast. Uw voorbeeld van "een om andere redenen in burger aanwezige boa" op het Martini-kerkhof die verbaliserend optreedt tegen een loslopende hond heeft onze zorgen niet verminderd. Ook hier is geen dringende reden om op te treden in burger.

Wij vrezen dat dergelijke voorvallen de weg effenen voor een geleidelijke verschuiving van handhaving in uniform naar handhaving in burger. Om een dergelijke ontwikkeling te keren door het indienen van bejegingsklachten en verzetschriften door hondenbezitters vinden wij geen prettig vooruitzicht.

Graag zouden we de reden willen weten waarom nu weer in burger gehandhaafd is (en gaat worden), terwijl het afgelopen jaar uitsluitend in uniform gehandhaafd werd, overeenkomstig de toezegging van de portefeuillehouder op 5 september 2012.

Ten overvloede zouden we nogmaals de Minister van Veiligheid en Justitie willen citeren:

"Herkenbaarheid is een wezenlijk onderdeel van kwaliteit en professionaliteit van de boa.

De burger moet kunnen zien welke functionaris hij voor zich heeft en met welke bevoegdheden."

(15 november 2011)

Ook de boa-kernboodschap laat niets aan duidelijkheid te wensen over:

"Buitengewone opsporingsambtenaren worden niet of onvoldoende herkend door het publiek...

Vanaf 1 januari 2008 moet elke boa die in aanraking kan komen met het publiek, duidelijk zichtbaar het boa-insigne dragen."

VHG hoopt dat de Ombudsman het College zal aanbevelen geen boa's in burger in te zetten voor de handhaving van het hondenbeleid."

Verslag van bevindingen Hondenbeleid en Handhaving van 5 maart 2013

Klachtonderdelen/bestreden onderwerpen

1. *Beleidsplan handhaving*

klacht VHG

De VHG gaat er vanuit dat met het vaststellen van het Beleidsplan Handhaving Gemeente Groningen 2010-2013 de eerdere beleidsnota Handhaven met Beleid niet van de baan is. Althans wat het onderdeel overlast in de openbare ruimte betreft. Zolang daar geen nadere invulling aan is gegeven, geldt het uitgangspunt dat wordt opgetreden op basis van klachten. Maar in de praktijk blijkt een veel strakker regime te worden gehanteerd en wordt het gelijkheidsbeginsel toegepast. De vereniging wil graag inzicht in het aantal klachten, met name over de periode mei 2011- april 2012, maar ontvangt dat niet.

reactie gemeente

De gemeente is van mening dat het optreden tegen overlastfeiten een wettelijke taak is waarbij sinds september 2010 sprake is van de strafrechtelijke aanpak. Via het instrument van de bestuurlijke strafbeschikking (bsb). Volgens de gemeente klopt de stelling niet dat alleen zou mogen worden gehandhaafd op basis van klachten. Er kan altijd worden opgetreden. Eerder gebeurde dit door de politie, nu vooral door de Buitengewone Opsporings Ambtenaren (boa's). De nota Handhaven met Beleid geeft de prioriteit aan voor de te plegen inzet, maar niet of er wel of niet sprake kan zijn van een boete bij overtreding.

Mede op grond hiervan ziet de gemeente dan ook geen reden om na te gaan in hoeverre er sinds mei 2011 klachten dan wel overlast ten grondslag heeft gelegen aan het uitschrijven van de bsb's.

bevinding Ombudsman

Het verschil van benadering tussen de VHG en de gemeente vindt zijn basis in de onduidelijke besluitvorming over het handhavingsbeleid.

Op 27 mei 2010 is het Beleidsplan Handhaving Gemeente Groningen 2010-2013 door het college van B&W vastgesteld en op 1 juli 2010 in werking getreden. Dit Beleidsplan is opgenomen in het Gemeenteblad onder nummer 2010-42 en op ordentelijke wijze bekend gemaakt. Tot zover geen probleem.

Echter, in dit Beleidsplan staat ook vermeld welke eerdere nota's komen te vervallen en welke voorlopig in stand blijft. Het laatste geldt voor Handhaven met Beleid uit 2005, deel 10, zolang deel III van het nieuwe beleid nog niet is vastgesteld.

En in dit deel 10 staat inderdaad dat handhaving ten aanzien van loslopende honden wordt uitgevoerd op basis van klachten.

De gemeente is van mening dat altijd kan worden beboet vanuit de wettelijke handhavings-taak.

Zie hier het speelveld waar partijen zich aan de randen bevinden. Voor beide is wat te zeggen.

De VHG heeft een punt dat de gemeente de invulling van haar handhavingsrol in officiële nota's heeft vastgelegd.

En inderdaad, de gemeente mag altijd bekeuren. Maar als dat zo is, waarom wordt dan zoveel aandacht besteden aan de wijze waarop de handhaving gestalte krijgt. Dat lijkt niet logisch. Tegen deze achtergrond neigt de Ombudsman naar het gelijk van de VHG op dit punt.

En wel op grond van de Ombudsnorm *betrouwbaarheid, inhoudende dat eerlijk en oprecht wordt gehandeld en dat gewekte verwachtingen worden gehonoreerd.*

Voor alle duidelijkheid, we hebben het hier over de periode mei 2011-april 2012. Daarna komt dit thema in een ander licht te staan door de vaststelling van het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012. Onder 2 komt dit verder aan de orde.

2. *Beleid en uitvoeringsprogramma*

klacht VHG

De VHG is van mening dat de stelling dat het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012 de invulling is van hoofdstuk 10 van het Beleidsplan Handhaven met beleid uit 2005, onjuist is. Dit programma is vastgesteld door het college van B&W en niet door de gemeenteraad. In het programma worden de prioriteiten vastgelegd van *wat* wordt gehandhaafd en niet *hoe* er wordt gehandhaafd.

reactie gemeente

De gemeente geeft aan dat het duidelijker was geweest dat eerder expliciet was aangegeven dat het Handhavingsprogramma 2012 de nadere invulling betreft van deel 10 van de oude nota Handhaven met Beleid. En daarmee de invulling van deel III van het Beleidsplan Handhaving 2010-2013. En overigens heeft de gemeente op verschillende momenten en via diverse kanalen informatie verstrekt ten aanzien van het gewijzigde hondenbeleid.

bevinding Ombudsman

Bij de constatering van de gemeente dat meer duidelijkheid had moeten worden verstrekt over de status van het Handhavingsprogramma 2012, kan de Ombudsman zich alleen maar van harte aansluiten. Maar dan moet die lijn ook consequent worden doorgetrokken. Dit betekent dat conform de eerdere besluitvorming deel 10 ook dient te worden ingetrokken, aangezien er anders twee regelingen naast elkaar bestaan. En dat geeft verwarring, zo blijkt. En het nieuwe beleid had ook ordentelijk gepubliceerd dienen te worden.

De stelling van de gemeente dat op velerlei wijze bekendheid is gegeven aan het nieuwe beleid moge dan zo zijn, maar de algemene informatievoorziening mag niet worden verward met de publicatieplicht ten aanzien van formele regelingen.

Zoals het nu is gegaan lijkt er in Ombudstermen sprake van een 'gebrekkige' procedure. In het licht van de gemankeerde bezwaarprocedure bij de aanwijzing van de verschillende hondengebieden in 2011, komt dit niet sterk over.

Overigens is de veronderstelling van de VHG dat de gemeenteraad het beleid ten aanzien van handhaving zou moeten vaststellen, niet juist. Dit is een bevoegdheid van het college van B&W. Waarbij de gemeente zelf wel weer voor verwarring zorgt door op pagina 4 van de interne klachtafhandeling te spreken van: *bij de handhaving van het hondenbeleid baseren wij ons overigens op de regels zoals deze door de gemeenteraad zijn vastgesteld.* Waarschijnlijk wordt bedoeld dat de raad heeft ingestemd met de door het college van B&W uitgezette lijnen, doch dit is (staatsrechtelijk) iets anders dan deze vaststellen.

3. *Uitspraken collegeleden*

klacht VHG

Volgens VHG hebben Stadstoezicht en de portefeuillehouder Stadstoezicht op 29 mei 2012 in een gesprek met de vereniging aangegeven niet op de hoogte te zijn met het ontbrekende deel III van het Beleidsplan Handhaving.

Bij brief van 19 april 2012 heeft het college (naar aanleiding van het Jaarverslag 2011 van de Ombudsman) aangegeven dat deel III binnenkort aan het Beleidsplan Handhaving zal worden toegevoegd. De VHG ziet de reactie van het college als een uitlating door de burge-

meester op een moment dat het Handhavingsprogramma 2012 (zijnde deel III) blijkbaar al in werking is.

reactie gemeente

Volgens de gemeente heeft college van B&W met betrekking tot de handhaving altijd hetzelfde standpunt verwoord.

bevinding Ombudsman

De Ombudsman is niet aanwezig geweest bij het gesprek op 29 mei 2012. Tenzij de gemeente anders aangeeft, wordt aangenomen dat dienst en portefeuillehouder hun onbekendheid met hoofdstuk 10/ deel III toen naar voren hebben gebracht.

Overigens heeft de portefeuillehouder op 30 mei 2012 (één dag later) in de raadsvergadering gemeld dat het Handhavingsprogramma Stadstoezicht 2012 vorm heeft gekregen als deel III van het Beleidsplan Handhaving. *'We noemen het misschien anders, maar het heeft wel dezelfde functie'*.

Uiteraard is de Ombudsman bekend met de brief van het college over haar Jaarverslag 2011. Dat de VHG de opmerking aan de burgemeester toerekent is wel begrijpelijk, maar niet correct. De burgemeester treedt weliswaar op als portefeuillehouder voor de Ombudsman, maar de schriftelijke reactie is van het college van B&W. Maar dit terzijde.

In het licht van het bij brief van 21 maart 2012 gepresenteerde Uitvoeringsprogramma 2012, dat dus deel III zou zijn, echter een wonderlijke reactie. Ook voor de Ombudsman een verrassende ontwikkeling.

Het geheel overziende doemt het beeld op dat het Uitvoeringsprogramma pas in een (te) laat stadium het stempel van Deel III heeft gekregen. Dit waarschijnlijk nadat de VHG op deze omissie heeft gewezen.

Van de gemeente wordt verwacht dat hier duidelijkheid over wordt gegeven, aangezien het anders de verhoudingen naar de toekomst maar negatief blijft beïnvloeden. En dat is in niemands belang.

4. Handhaving in de praktijk

klacht VHG

De Vereniging is van mening dat de door het college van B&W uitgezette lijn, dat er bij de handhaving gewerkt zal worden op basis van *redelijkheid, gezond verstand en proportionaliteit*, in de praktijk niet wordt herkend. Ook de bezwaarschriftencommissie heeft het college geadviseerd bij de evaluatie in het najaar van 2011 nog eens te bezien of handhaving in de praktijk wordt uitgevoerd zoals het college heeft beoogd.

reactie gemeente

De gemeente geeft aan dat kennis is genomen van het advies van de bezwaarschriftencommissie. Bij de handhaving is de mate van overlast van het loslopen van honden of het opruimen van de hondenpoep, niet leidend. Er wordt uitgegaan van duidelijke regels, waardoor er geen discussie ontstaat over in hoeverre een overtreding wordt begaan.

bevinding Ombudsman

De Ombudsman constateert dat de portefeuillehouder in de raadsvergadering van 30 mei 2012 inderdaad heeft gesproken in termen van *redelijkheid en proportionaliteit*.

Op 5 september 2012 heeft dezelfde portefeuillehouder in de raadscommissie uitgesproken dat handhaving *resultaatgericht en proportioneel is*. De tekst in het handhavingsprogramma Stadstoezicht ten aanzien van de bsb zal van een *'zalbepaling'* in een *'kanbepaling'* worden gewijzigd. Daar voegde zij aan toe *dat handhaven gaat volgens de trits: aanspreken, waarschuwen, beoordelen of een bsb op zijn plaats is*.

De Ombudsman vraagt zich af hoe deze opstelling zich verhoudt tot het hiervoor vermelde standpunt van de gemeente in de interne klachtafhandelingsbrief van 21 december 2012. Waarbij zij aangetekend dat ook haar wel klachten bereiken over uitgeschreven bsb's die de redelijkheid en proportionaliteit lijken te overschrijden.

5. Klachten over boa's

klacht VHG

De vereniging heeft om inzicht verzocht in het aantal klachten dat over boa's is ontvangen over de periode 1 mei 2011 tot 1 januari 2012. Dit wordt echter niet verstrekt. Verder is zij nieuwsgierig naar de wijze van klachtafhandeling, zowel naar de klager als naar de boa zelf.

reactie gemeente

De gemeente geeft aan dat klachten worden afgehandeld volgens hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Althans als het de zogenaamde bejegeningklachten betreft.

Bezwaren tegen de bekeuring zelf dienen via het justitiële traject te worden aangekaart.

In het jaarverslag klachten van de gemeente wordt aangegeven of en zo ja hoeveel klachten over boa's zijn ingediend.

bevinding Ombudsman

De gemeente volgt in deze de voorgeschreven weg.

Het jaarverslag 2011 moet het inzicht bieden waar de gemeente over spreekt. Bestudering hiervan leidt bij de Ombudsman niet direct tot een beeld over het optreden van boa's. Dit vloeit ook voort uit de wijze van presenteren in algemene categorieën zoals onjuiste informatie, incorrecte bejegening en afhandeling. En dat ten aanzien van het volledige werkterrein van de directie Stadstoezicht, voorheen de Milieudienst. En dus geen onderscheid naar boa's in de hoedanigheid van hondencontroleur.

Het verslag over jaar 2012 ligt (binnenkort) voor. En biedt wellicht meer inzicht.

Daarbij wordt nog het volgende opgemerkt. Als een klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente, kan betrokkene zich wenden tot de Nationale ombudsman. In de praktijk wenden veel burgers zich dan echter tot de gemeentelijke Ombudsman. Als het puur gaat om een klacht over bejegening, zal zij die in behandeling nemen.

Daarover zijn ook min of meer spelregels afgesproken met de Nationale ombudsman. Voor de burger is het dichterbij huis, de lokale Ombudsman heeft zicht op het plaatselijke gebeuren en de boa is een duidelijke representant van de bestuursorganen waarover een lokale Ombudsman oordeelt.

De Ombudsman ziet er desgevraagd ook op toe dat de interne klachtafhandeling volgens de regels plaatsvindt.

De klachtprocedure volgens de Awb voorziet niet in de eventuele gevolgen voor de boa. Dit is een personeelstechnische kwestie die in beginsel niet in de openbaarheid wordt gebracht. En overigens is er nog artikel 42 van het Besluit Buitengewone Opsporingsambtenaren dat aangeeft dat een klacht over de uitoefening van de functie dient te worden gemeld bij de toezichthouder (Hoofdofficier van Justitie)

6. Uitoefening in uniform

klacht VHG

De door de burgemeester op 4 april 2012 gedane uitspraak dat boa's in burgeruniform kunnen opereren, roept bij de vereniging nog steeds vragen op. Wat houdt dit uniform in en hoe verhoudt zich dit tot het zichtbaar dragen van een insigne, wat iets anders is dan het tonen daarvan.

Verder stelt het college nu dat ook controles in burgerkleding worden uitgeoefend, terwijl door de portefeuillehouder eerder is gesteld dat dit alleen in uitzonderlijke situaties zou plaatsvinden. Verder vraagt de vereniging zich af of het insigne dan getoond moet kunnen worden of dat dit zichtbaar dient te worden gedragen.

reactie gemeente

Uitgelegd wordt dat in uniform en in burger het werk kan worden gedaan. Controles in uniform werken vaak preventief. Controles in burgerkleding worden uitgevoerd om beter inzicht te krijgen in overlastsituaties. In burgerkleding wordt altijd een legitimatiebewijs en een boe-insigne getoond. Wel is er bij controle in burger altijd sprake van een uitzonderlijke situatie, aangezien handhaving voor het overgrote deel in uniform plaatsvindt.

bevinding Ombudsman

De uitspraak van de burgemeester ten aanzien van het burgeruniform beschouwt de Ombudsman als een verspreking.

Voor de Ombudsman is wel van belang dat er duidelijkheid komt over het insigne. Moet dit nu kunnen worden getoond of moet dit zichtbaar zijn op de (burger)kleding.

De burgemeester sprak op 4 april 2012 over *tonen* en in de klachtafhandelingsbrief van 21 december 2012 spreekt het college op pagina 4 ook van *tonen* terwijl op pagina 5 wordt gesproken van *zichtbaar op de kleding gespeld*. Aangenomen wordt dat het laatste de voorkeur verdient.

De keus om in burger op te treden motiveert het college met de effectievere bestrijding van overlastsituaties. In de raadscommissievergadering van 11 september 2012 meldt de portefeuillehouder echter dat *handhavers van hondenbeleid altijd in uniform werken. Er is geen dringende noodzaak dit niet te doen*.

Wel wordt een voorbeeld genoemd van werken zonder uniform. Zoals in de Koninginnenacht als er door drukte en drank een agressieve sfeer kan ontstaan.

Volgens de vereniging spreekt de portefeuillehouder zichzelf hier tegen. De Ombudsman kan deze redenering volgen maar begrijpt ook dat de inzet in principe uitgaat van optreden in uniform, tenzij er sprake is van uitzonderlijke situaties. En dan kan het gerechtvaardigd zijn andere keuzes te maken.

7. Voorlichting op de website en in folders

klacht VHG

De voorlichting op de website en in de folders was en is niet volledig. Vooral het punt dat er niet overal consequent werd gesproken van een bestuurlijke strafbeschikking (bsb) maar ook van een boete, heeft de VHG gestoord. In het voorjaar van 2012 hebben wel aanpassingen plaats gevonden, maar pas nadat de VHG daarover aan de bel had getrokken.

De VHG heeft ook gewezen op de onjuiste informatie op de website over de gevolgen van een bestuurlijke strafbeschikking voor de aanvraag van een verklaring omtrent het gedrag, een zogenaamde VOG. Volgens de gemeente zal dit in de praktijk geen gevolgen hebben. Het Ministerie van Justitie (CJIB) geeft op zijn site echter aan dat een bsb gevolgen kan hebben voor een VOG.

Ook wil de VHG graag weten wie opdracht heeft gegeven tot aanpassing van de website in de nacht van 23 op 24 februari 2012. En op grond van welk mandaat dit is gebeurd. Op de eerste datum stond geschreven: *De mensen van Stadstoezicht maken regelmatig een rondje door de verschillende wijken van de stad. Om bewoners aan te spreken en te informeren over de regels. En om mensen die meerdere keren de regels negeren, te bekeuren*. Op de tweede datum zijn de laatste zinsneden vervangen door: *...om er op toe te zien dat hondenbezitters zich aan de regels houden. En om mensen die de regels negeren, te bekeuren*.

reactie gemeente

In het kader van de interne klachtafhandeling heeft de gemeente aangegeven dat eerder veel en op verschillende wijze bekendheid is gegeven aan het nieuwe beleid. De informatie op de website kan echter beter en dat zal in januari 2013 plaatsvinden. De VHG is hier blij mee en wil daar graag bij worden betrokken.

In de interne klachtafhandeling is op het punt van de gevolgen van een bsb voor de aanvraag van een VOG niet ingegaan.

bevinding Ombudsman

Met de VHG is de Ombudsman van mening dat de informatie op de website adequaat en actueel moet zijn. En dat een burger goed geïnformeerd moet zijn op eventuele (rechts)gevolgen van overtredingen. Het verschil tussen een bsb en wat in de volksmond wordt genoemd een boete of bekeuring, moet duidelijk zijn. De informatie die nu beschikbaar is, is al stukken beter en blijktbaar zal er op het gebied van de handhaving binnenkort sprake zijn van verbeterde informatieverstrekking. Dit wordt met belangstelling afgewacht.

Voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website en de zoekmachine in het algemeen, wil de Ombudsman ook graag verwijzen naar haar Jaarverslag 2012. En naar de aanbeveling die wordt gedaan om de functionaliteit en actualiteit te verbeteren.

Vooruitlopend op de uitkomsten van haar onderzoek heeft de Ombudsman de gemeente gewezen op de discrepantie tussen de gemeentelijke en justitiële website op het gebied van de eventuele gevolgen van een bsb voor een VOG. Het gaat immers niet aan dat de gemeente andere informatie verstrekt dan de verantwoordelijke overheidsinstantie. De gemeente heeft al laten weten dat de website op dit punt met spoed zal worden aangepast.

Het verschil in tekst tussen 23 en 24 februari 2012 is duidelijk. Van het zwaartepunt op informeren naar bekeuren.

De vraag van de VHG wie verantwoordelijk is voor deze vermelding op de website is voor de Ombudsman snel beantwoord: de gemeente Groningen. Wie dit in persoon is, is niet relevant.

Wel wil de Ombudsman de vraag wat anders stellen. Het komt namelijk merkwaardig over dat er in februari 2012 al sprake is van een aanscherping van het handhavingsbeleid, terwijl eerst in april van dat jaar het Handhavingsprogramma Stadtoezicht 2012 wordt gepresenteerd. En tot die datum deel 10 van het oude(vigerende) Handhavingsbeleid (Handhaven met Beleid) nog van toepassing was. Met een minder rigide aanpak en een relatie met het ontvangen van klachten over overlast.

8. Vragen worden niet adequaat beantwoord

klacht VHG

De vereniging is en blijft van mening dat verschillende vragen van hondenbezitters niet adequaat door het college zijn beantwoord. In dat verband wordt een aantal concrete voorbeelden genoemd. Het is zeer ontmoedigend voor burgers (hondenbezitters) wanneer zij zinvolle vragen en suggesties hebben en vervolgens worden afgescheept met een standaard antwoord.

reactie gemeente

In de klachtafhandelingsbrief wordt gemeld dat naar aanleiding van de opruimplicht per 1 juli 2012 een paar honderd reacties zijn binnengekomen. Aangezien vele hetzelfde karakter hadden zijn ze ondergebracht in categorieën. Veel gestelde vragen kregen een standaard antwoordbrief. Daarop kwamen nog veel reacties binnen en de betrokkenen zijn van adequaat antwoord voorzien. Ook werden veel vragen telefonisch beantwoord.

bevinding Ombudsman

Voor de Ombudsman is het niet doenlijk alle vragen/opmerkingen één op één te vergelijken met het antwoord dat is gegeven.

In zijn algemeenheid wordt gesteld dat brieven van burgers van een adequaat antwoord dienen te worden voorzien. Als een burger niet tevreden is over de beantwoording kan hij zich tot de Ombudsman wenden. En als een raadslid van mening is dat hij onvoldoende door het college wordt geïnformeerd, heeft hij andere middelen om zijn ongenoegen daarover kenbaar te maken.

Dat de VHG diverse voorbeelden kan aanhalen dat de beantwoording niet adequaat is geweest wordt door de Ombudsman niet in twijfel getrokken. Maar een klacht onderzoeken die anderen betreft, gaat in dit verband te ver.

9. Het participatietraject

klacht VHG

Volgens de vereniging zijn *hondenbezitters* onvoldoende betrokken geweest bij de vaststelling van het hondenbeleid en de aanwijzing van de hondengebieden in 2011.

Bij de totstandkoming van het beleid zijn zij in feite niet betrokken geweest, alleen op de aanwijzing van hondengebieden konden zij reageren. Dat is dan ook veelvuldig gebeurd. De VHG noemt een aantal van 1600 reacties en 175 bezwaarschriften. Van de kant van de gemeente is toen gesteld dat de reacties die niet de aanwijzing van de hondengebieden betroffen, mee zouden worden genomen bij de evaluatie.

Dat het standpunt van het college (zie hieronder) nu is dat die reacties niet afzonderlijk zijn behandeld omdat ze samenvielen met de verschillende onderwerpen die in de evaluatie van februari 2012 aan de orde zijn geweest, schiet de vereniging in het verkeerde keelgat. In hun ogen zijn namelijk lang niet alle reacties meegenomen in de evaluatie. De status van de genoemde 1600 reacties is hen niet duidelijk.

reactie gemeente

Bij de ontwikkeling van het hondenbeleid bestond de VHG nog niet en was daarom geen gesprekspartner.

De gemeente geeft aan dat de opmerkingen (over het hondenbeleid) uit de bezwaarprocedure niet afzonderlijk zijn behandeld, omdat ze samenvielen met de onderwerpen die in de evaluatie aan de orde zijn gekomen.

bevinding Ombudsman

Het is juist dat de VHG bij de vaststelling van het beleid nog niet bestond en daarom geen gesprekspartner kon zijn. De vereniging heeft het op dit punt echter niet over zichzelf maar over *de hondenbezitters*.

Het valt de Ombudsman op dat de reactie van het college in de klachtafhandelingsbrief op dit punt vrij beperkt is en geen verwijzing plaats heeft gevonden naar aantallen, inhoud en verwerking van de reacties.

Bestudering van de Evaluatie Hondenbeleid van voorjaar 2012 maakt duidelijk dat daar een bijlage 6 is toegevoegd, zijnde een *inventarisatie opmerkingen uit bezwaarschriften*. Naast een categorie die direct de bezwaarprocedure gold, is ook een overzicht opgenomen van 15 aanpalende onderwerpen. Met daarbij de aantallen per categorie. In totaal 918. Voorwaar geen klein aantal. Maar nog aanzienlijk minder dan het aantal van 1600 dat de vereniging noemt. Overigens heeft de Ombudsman geen inzicht in de herkomst van dit aantal. Dit klemt aangezien het verschil met de gemeente van bijna 700 aan de hoge kant is.

De categorieën zoals die door de gemeente in bijlage 6 zijn opgenomen, variëren van de inrichting van de gebieden, de hondenbelasting, criminalisering tot extra opruim mogelijkheden.

In de tekst van de evaluatie vindt de Ombudsman niet alle categorieën als genoemd in de bijlage terug. Verder wordt ook alleen verwezen naar de (aanpalende) reacties uit de bezwaarprocedure. Het getal van 1600 zoals door de VHG genoemd, kan niet uit de gemeentelijke evaluatie worden herleid.

10. VHG (niet) betrokken geweest bij de evaluatie

klacht VHG

De vereniging vindt dat zij onvoldoende betrokken is geweest bij de totstandkoming van de evaluatie van het hondenbeleid. Op 28 september 2011 heeft de vereniging haar Beleidsplan overhandigd aan de ambtelijke coördinator. In de raadscommissievergadering van 12 oktober 2011 heeft de portefeuillehouder de commissie voorgesteld de evaluatiedatum van het hondenbeleid uit te stellen van 1 januari tot 1 mei 2012. *Opdat de VHG een goede rol zou krijgen in de participatie en evaluatie.*

Eerst op 23 januari 2012 vindt ambtelijk overleg plaats over het Beleidsplan, onder de mededeling dat de evaluatie al vrijwel klaar is.

Daarna wordt nog één keer op ambtelijk niveau gesproken, maar alleen over de loslooproutes.

reactie gemeente

Na de oprichting van de vereniging in 2011 is een aantal keren overleg gepleegd, zowel bestuurlijk als ambtelijk. De uitgangspunten uit het "Voorstel voor een goed hondenbeleid" (van de VHG), hebben wij meegenomen in de evaluatie.

Wij zijn tegemoet gekomen aan uw wens (van de VHG) voor een loslooproute in het Stadspark.

bevinding Ombudsman

Tussen de verwachting van de participatie van de VHG en wijze waarop de gemeente daar invulling aan heeft gegeven, zit nogal wat licht.

Behalve het late tijdstip van overleg (als de evaluatie nagenoeg gereed is) is in de Evaluatienota ook niet veel meer terug te vinden dan de vijf uitgangspunten die de VHG hanteert. Een directe reactie hierop ontbreekt. Wellicht zit die meer verscholen in de tekst, maar het is in ieder geval niet overzichtelijk.

Natuurlijk is het begrijpelijk dat de gemeente in de Evaluatienota ook veel aandacht besteedt aan andere representanten in de stadse samenleving, zoals de wijkorganisaties en het Stadspanel. En dat zich daar veel voorstanders van het (nieuwe) hondenbeleid onder bevinden, mag niet verrassend heten.

Maar als voor de VHG een goede rol in de participatie in het vooruitzicht wordt gesteld, mag daar ook serieus op worden gerekend. Vooralsnog plaatst de Ombudsman daar vraagtekens bij.

Overigens geeft de VHG aan dat de loslooproute in het Stadspark niet op verzoek van de vereniging is ingesteld, zoals de gemeente meldt. Die route was er al voordat de vereniging werd opgericht.

11. Uitreiking bon bij geconstateerde overtreding

De VHG heeft de Ombudsman nog een aanvullende klacht voorgelegd. Bij de presentatie van Stadstoezicht is gemeld dat bij het uitschrijven van een bon (bsb) ter plekke een afschrift kan worden afgegeven omdat alle medewerkers de beschikking hebben over een zogenaamde handheid. In de praktijk gebeurt dat blijkbaar niet.

Met de VHG is de Ombudsman benieuwd naar de reactie van de gemeente op dit punt.

Reactie verzoekers van 1-4-2013 op verslag van bevindingen:

1. Beleidsplan handhaving

In uw samenvatting schrijft u dat VHG graag inzicht wil in het aantal klachten. Wij bedoelen echter dat VHG graag wil weten aan welk aantal bsb's, dat voor loslopende honden is uitgeschreven, een klacht ten grondslag heeft gelegen, van 1 mei 2011 tot op heden. U trekt een grens bij april 2012. Aangezien wij van mening zijn dat het Handhavingprogramma 2012 niet de vervanging kan zijn van deel 3 van het Beleidsplan, betreft onze vraag de periode 1 mei 2011 **tot op heden**. Bovendien zijn wij van mening dat het Handhavingprogramma 2012, dat ook de basis vormt voor het uitvoeringsprogramma 2013, niet de grondslag kan zijn voor de huidige **wijze** van handhaving (zie ook punt 4).

Verder willen we graag opmerken dat VHG niet bewust de randen van het speelveld gezocht heeft, maar zich door de formele en principiële opstelling van met name de dienst Stadstoezicht genoodzaakt voelde een aantal zaken grondig uit te zoeken.

Dit optreden is volgens ons in strijd met de **visie** van het beleidsplan handhaving 2010-2013, zoals geformuleerd op de pagina's 7 en 8.

2. Beleidsplan en uitvoeringsprogramma

We moeten erkennen dat we er ten onrechte vanuit zijn gegaan dat een beleidsplan per definitie een discussiestuk is en dus door de gemeenteraad wordt vastgesteld. Toen we uitzochten wie waartoe bevoegd is stuitte we op het Inrichtingsplan voor Stadstoezicht, dat per collegebrief op 21 mei 2010 is gepresenteerd. (MD 10.2259704)

In deze collegebrief over de voortgang van het opzetten van de vakdirectie Stadstoezicht wordt over de rol van de gemeenteraad met betrekking tot de nieuwe vakdirectie Stadstoezicht gesteld: *"U stelt (immers) straks het Handhavingprogramma van de nieuwe vakdirectie vast, vormt de schakel tussen het nieuwe Stadstoezicht en de stad(jers), bent, als het om handhaving en toezicht gaat, het oog en oor van de samenleving"*

In het Inrichtingsplan voor Stadstoezicht wordt de rol van de Gemeenteraad bij de vaststelling van het Handhavingprogramma verder uitgewerkt (p7). Bovendien wordt gesteld: *"Voor handhavingzaken in de openbare ruimte is er één bestuurlijk aanspreekpunt/portefeuillehouder: de burgemeester"* (p7)

We hopen dat het onderzoek van de ombudsman meer duidelijkheid verschaft over de totstandkoming van het Handhavingprogramma 2012, dat sterk afwijkt van de procedure zoals beschreven in het inrichtingsplan. Daarnaast zijn we benieuwd hoe de gemeenteraad is geïnformeerd over deze afwijking van het inrichtingsplan, temeer daar de raad zo'n belangrijke rol was toegezegd.

Overigens vinden we het opvallend dat het eerste Handhavingprogramma pas verschijnt, kort nadat het College op het ontbrekende Beleidsplan deel 3 is gewezen. De dienst Stadstoezicht was toen al 10 maanden operationeel.

Opmerkelijk is verder dat het College in ongeveer dezelfde periode (1 maart 2012) voor een andere wijziging in het Beleidsplan Handhaving wel een officieel wijzigingsbesluit heeft genomen en dit in het Gemeenteblad heeft gepubliceerd. Dit is niet alleen interessant omdat hieruit blijkt dat het College dus heel goed weet hoe wijzigingen in een Beleidsplan tot stand dienen te komen, maar toevallig gaat deze wijziging ook over min of meer hetzelfde onderwerp, namelijk een verduidelijking van het uitgangspunt dat in de horeca alleen toezicht plaats vindt op basis van klachten (zie **Bijlage 2** 2012-19 Ebkm Beleidsplan Handhaving).

3. Uitspraken Collegeleden

VHG heeft dit punt omschreven als *"het College spreekt niet met één mond ten aanzien van de handhaving van het hondenbeleid"* en komt vervolgens met een aantal voorbeelden.

De ombudsman behandelt hier zaken die voor ons meer aansluiten bij punten 1 & 2.

We blijven van mening dat het College niet altijd hetzelfde standpunt heeft verwoord met betrekking tot de handhaving van het hondenbeleid en zouden daarop graag een reactie ontvangen.

Eén passage van de ombudsman is voor ons onduidelijk:

"In het licht van het bij brief van 24 januari 2012 gepresenteerde Uitvoeringsprogramma 2012, dat dus deel III zou zijn, echter een wonderlijke reactie. Ook voor de Ombudsman een verrassende ontwikkeling."

Er is een collegebrief van 24 januari 2013 waarmee het uitvoeringsprogramma 2013 wordt gepresenteerd en er is een collegebrief van 21 maart 2012 waarmee het **Handhavingprogramma 2012** wordt gepresenteerd.

4. Handhaving in de praktijk

We zijn blij dat de "zalbepaling" in het Handhavingprogramma is veranderd in een "kanbepaling". Nu zal echter ook moeten worden aangegeven worden **hoe** hier in de praktijk mee om gegaan zal

worden: wanneer wordt er wel en wanneer wordt er niet bekeurd. Ons inziens zou dat moeten gebeuren in het nog vast te stellen deel 3 van het Beleidsplan Handhaving.

De portefeuillehouder kwam 13 maart jl in de commissievergadering van F&V terug op haar eerdere uitspraak: *"handhaven gaat volgens de trits: aanspreken, waarschuwen, beoordelen of een bsb op zijn plaats is"* en gaf daar nu een andere draai aan, hetgeen ons bevreemdde, ook omdat niet duidelijk is of dit naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman gebeurde.

5. Klachten over boa's

Wat ons ten aanzien van dit punt vooral dwars zit, is dat de gemeente op de hoogte is /zou moeten zijn van de verplichting om alle klachten over het optreden van boa's te publiceren, maar dit toch niet doet (althans het is niet terug te vinden in het Jaarverslag 2011). Wat ons verder stoort is dat het door de portefeuillehouder aan VHG toegezegde begeleidend schrijven over de klachtenregistratie nooit is gekomen.

Verder hebben we nog steeds de indruk dat er onvoldoende gebeurt met klachten over boa's.

Ons bestuurslid heeft bijvoorbeeld nog steeds geen reactie op haar klacht ontvangen.

We denken dat de klachten over boa's in een duidelijke rubriek in het jaarverslag klachten terug te vinden zouden moeten zijn.

6. Uitoefening in uniform

U geeft aan dat er duidelijkheid moet komen over het boa-insigne. Voor VHG is dit duidelijk. De boakernboodschap van de rijksoverheid zegt: *"Vanaf 1 januari 2008 moet elke boa die in aanraking kan komen met het publiek, duidelijk zichtbaar het boa-insigne dragen."* We vinden het merkwaardig dat de gemeente Groningen hier (nog steeds) een eigen invulling aan geeft.

Wat betreft het mogelijk optreden in burger bij de handhaving van het hondenbeleid: Het antwoord van het College op onze klacht laat ons inziens nog steeds de mogelijkheid open dat boa's in burger bekeurend op kunnen treden. Het gaat ons om de zin: *"Soms worden ook controles uitgevoerd in burgerkleding... Geconstateerde overtredingen worden in principe ook dan bekeurd."*

Het is deze uitspraak die volgens ons volstrekt in tegenspraak is met hetgeen de portefeuillehouder in de commissievergadering F&V van 5 september 2012 hierover gezegd heeft.

Zij heeft als antwoord op een vraag van een raadslid of ze een voorbeeld kon noemen van een dringende reden (om te handhaven zonder uniform) inzake het hondenbeleid geantwoord:

Nee, daar hebben wij geen voorbeeld van met het hondenbeleid, dat je niet in uniform zou optreden. Vervolgens geeft zij het voorbeeld van koninginnenacht waar wel sprake zou kunnen zijn van een dringende reden. Maar dat had niets met het hondenbeleid te maken.

We begrijpen dan ook niet waarom het College, in het antwoord op onze klacht, dan toch de mogelijkheid openlaat tot bekeuren in burger.

We hopen dat het onderzoek van de ombudsman duidelijkheid kan verschaffen waarom in de periode mei 2011 – februari 2012 het hondenbeleid uitsluitend is gehandhaafd door milieuinspecteurs in burger, zonder insigne. In diezelfde periode deden de andere medewerkers van Stadstoezicht in het algemeen hun werk reeds in het huidige uniform, hetgeen bevestigd wordt door het College in het antwoord op de vragen die door de heer X. op 8 februari 2012 gesteld zijn (kenmerk: KVS 2612).

Veel hondenbezitters hebben dit optreden als intimiderend ervaren.

7. Voorlichting op de website en in de folders

VHG is nog niet onder de indruk van de toegezegde verbetering van de informatievoorziening op de gemeentelijke website. Zo is de tekst *"In de praktijk heeft een justitiële aantekening voor het overtreden van regels van het hondenbeleid geen gevolgen bij de aanvraag van een verklaring omtrent het gedrag."* veranderd in *"De praktijk wijst uit dat zo'n aantekening bij overtreding van het hondenbeleid over het algemeen geen gevolgen heeft bij de aanvraag van een bewijs van goed gedrag."* Maar er wordt nog steeds niet aangegeven waarop deze uitspraak is gebaseerd. Heeft de gemeente onderzoek verricht op dit punt?

Wij maken ons bijvoorbeeld zorgen over de mogelijke gevolgen die herhaalde overtredingen van het hondenbeleid kunnen hebben voor het verkrijgen van een VOG.

Verder is de website nog nauwelijks veranderd, ook al was verandering voor januari 2013 toegezegd.

Op 25 maart jl heeft VHG een uitnodiging van de coördinator hondenbeleid ontvangen om "van gedachten te wisselen, voordat de wijzigingen op de website worden doorgevoerd". VHG zal van die uitnodiging gebruik maken.

8. Vragen worden niet adequaat beantwoord

De wijze waarop onze klacht door de gemeente is afgehandeld lijkt ons een goede illustratie van dit punt. Op veel van onze vragen en opmerkingen is niet inhoudelijk gereageerd. We blijven met een onbevredigd gevoel en veel vragen zitten.

In **bijlage 1** hebben we die vragen op een rijtje gezet.

Wij hebben de klachten van onze leden en de wijze van afhandeling bij de klacht gevoegd ter illustratie van de wijze waarop brieven/vragen/klachten worden afgehandeld. Wij hopen dat de ombudsman hier in z'n algemeenheid iets over kan zeggen.

9. Het participatietraject

Het gaat VHG in de eerste plaats om de manier waarop het "hondenbeleid" is vastgesteld.

Op 30 september 2009 is het preadvies bij het initiatiefvoorstel van de CU over bestrijden van honden(poep)overlast in de stad door de raad aangenomen. Daarin wordt de intentie uitgesproken iets te doen aan de overlast door hondenpoep. Het College zegt toe met een uitgewerkt voorstel te komen.

Op 1 februari 2011 komt het College met een brief aan de raad. Hierin wordt gesteld: "Op 30 september 2009 heeft uw Raad op basis van het initiatiefvoorstel van de CU het hondenuitlaatbeleid in onze Gemeente vastgesteld."

Hier gaat er volgens ons iets mis. Het College is nooit met een uitgewerkt voorstel gekomen. Daardoor hebben hondenbezitters nooit inspraak gehad bij de vaststelling van het beleid. Hondenbezitters mochten vervolgens alleen iets zeggen over de aanwijzing van de hondengebieden. Alle opmerkingen van hondenbezitters over het hondenbeleid worden terzijde geschoven, met de mededeling dat het beleid nu eenmaal door de gemeenteraad was aangenomen.

De door VHG genoemde aantallen van 1000 en 600 reacties zijn terug te vinden in brieven van de gemeente van 16 december 2010, respectievelijk 26 april 2011. Het betreffen reacties op de aanwijzing van de hondengebieden, maar omdat hondenbezitters geen inspraak hebben gehad bij de wijziging van het beleid bevatten de brieven ook veel opmerkingen over het beleid. Het door de ombudsman genoemde aantal van 918 reacties betreft naar onderwerp uitgesplitste reacties uit 175 bezwaarschriften. Van 832 wordt gezegd dat ze zijn meegenomen in de evaluatie. Wij vinden dit echter niet terug.

10. VHG niet betrokken geweest bij evaluatie

Wij vinden dat er wel erg veel licht zit tussen de toezegging van een goede rol bij de evaluatie en de realiteit. Het enige dat de gemeente gedaan heeft is de vijf uitgangspunten van VHG opnemen in de evaluatie en deels van commentaar voorzien.

Verder heeft het ons vooral gestoord dat het College stelt dat VHG wel betrokken is, terwijl dat niet het geval is.

Positief is dat VHG op 25 maart jl een uitnodiging van de gemeente heeft ontvangen om de opzet van de evaluatie 2012 te bespreken.

11. Uitreiking bon bij geconstateerde overtreding

In het persbericht "Licht op groen voor Stadstoezicht" van 4 mei 2011 wordt expliciet gesteld "Het uitschrijven van een bon gebeurt via de handheld die medewerkers bij zich dragen."

Bijlagen

Bijlage 1. Vragen en opmerkingen van VHG waarop geen/onvoldoende reactie van het College is gekomen

- *1. Op welk beleid zijn de strafbeschikkingen, die tussen 1 mei 2011 en 1 april 2013 zijn uitgeschreven, gebaseerd?
- *2. Aan welk aantal bsb's dat sinds 1 mei 2011 is uitgeschreven voor het niet aanlijnen van een hond, lag een klacht ten grondslag?
3. Wij willen graag inzicht in het aantal en het soort klachten met betrekking tot honden dat sinds 1 mei 2011 is binnen komen bij Meldpunt Overlast.
4. Hoe gaat Stadstoezicht om met de klachten met betrekking tot honden die binnenkomen bij het Meldpunt Overlast?
5. Wat wordt verstaan onder de wettelijke handhavingstaak van Stadstoezicht?
6. Graag ontvangen we nog een reactie op de door ons bij p3 genoemde voorbeelden, waaruit blijkt dat het College niet met één mond spreekt ten aanzien van de handhaving van het hondenbeleid.
7. Kan het College toelichten wat precies bedoeld wordt met de begrippen "proportionaliteit", "redelijkheid" en "gezond verstand", in relatie tot de handhaving van het hondenbeleid?
8. Wat heeft het College gedaan met het advies van de bezwaarschriftencommissie om in het kader van de evaluatie te bezien of handhaving in de praktijk wordt uitgevoerd op de wijze die het College beoogt?
9. Wat heeft het College gedaan met het signaal dat uitgaat van de voorbeelden van hondenbezitters waaruit blijkt dat de handhaving niet plaats vindt met "redelijkheid", "gezond verstand" en "proportionaliteit"?

10. Wat is de reactie van het College op de signalering dat vooral hondenbezitters die wandelen met goed opgevoede hond een strafbeschikking krijgen, terwijl de hondenbezitters, die daadwerkelijk overlast veroorzaken, de dans ontspringen, omdat de boa's deze mensen niet aanspreken?

*11. Wij ontvangen graag alsnog het op 29 mei 2012 door de portefeuillehouder beloofde schrijven over de verplichte registratie van klachten over boa's

*12. Wij willen graag dat de klachten over boa's (milieu-inspecteurs) uit de periode 1 mei 2011 t/m 31 december 2011 alsnog gepubliceerd worden

13. Waar moeten hondenbezitters een klacht over de bejegening door een boa indienen? Via de algemene klachtenprocedure of direct bij Stadstoezicht?

*14. Houdt de Gemeente zich in alle gevallen aan de boa-kernboodschap, waarin staat dat alle boa's die in aanraking kunnen komen met het publiek, duidelijk zichtbaar het boa-insigne moet dragen? En zo ja, sinds wanneer?

*15. Wat is de reden dat de handhavers van het hondenbeleid in de periode 1 mei 2011 t/m februari 2012 uitsluitend in burger optraden?

16. Wat zijn de bevoegdheden van een boa in burger?

*17. Wat kunnen de gevolgen zijn van een (of meerdere) bsb's hoger dan €100, op het verkrijgen van een VOG?

*18. Waarom zijn de hondenbezitters niet geïnformeerd toen het preadvies initiatiefvoorstel CU over bestrijden van honden(poep)overlast in de raad behandeld werd?

*19. Graag zouden we alsnog vernemen wat er met de 1600 reacties gebeurd is, die burgers hebben ingestuurd nav de vaststelling van de hondengebieden

*20. Wat heeft de gemeente gedaan met de 832 opmerkingen uit de bezwaarprocedure? Met name met de 141 opmerkingen die gemaakt zijn over de hondengebieden? En met de 70/80 opmerkingen over het hondenbeleid?

De met * gemerkte vragen worden ook toegelicht in onze reactie

Bijlage 2. 2012-19 Ebkm Beleidsplan Handhaving (niet bijgevoegd – Ombudsman).