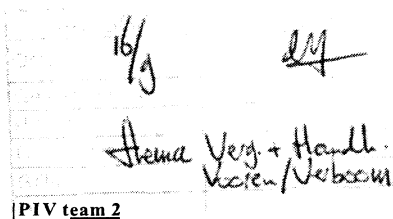




MPGD12010091712090332

GD1 17.09.2010 0332



De gemeenteraad van Dordrecht  
Postbus 8  
3300 AA DORDRECHT

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij bied ik u het rapport '*Helder handhaven*' aan. Bij het rapport is ook de *Handhavingswijzer* gevoegd, een handreiking voor gemeenten over hoe zij behoorlijk kunnen omgaan met handhavingsverzoeken, signalen, meldingen of klachten van burgers.

Hoe beleven burgers de manier waarop gemeenten omgaan met handhavingsverzoeken? Waar lopen gemeenten tegen aan bij de handhaving? Het rapport '*Helder handhaven*' gaat bij het beantwoorden van deze vragen uit van de praktijk van de Nationale ombudsman en de ervaringen van gemeenten. Er is een verschil tussen wat burgers verwachten van hun gemeente en dat wat gemeenten bieden. Hoe is dat verschil te overbruggen?

Mede op basis van inbreng uit de praktijk zijn in het rapport spelregels geformuleerd vooreen behoorlijke behandeling van handhavingsverzoeken. De burger moet weten waar hij aan toe is. Dat is de kern van deze spelregels. De behoorlijke behandeling van handhavingsverzoeken kenmerkt zich door transparant, betrokken en onpartijdig handelen van gemeenten.

De spelregels zijn samengevat in de folder '*Handhavingswijzer*'. Het is een handreiking voor zowel gemeente als burger, om behoorlijke behandeling van handhavingsverzoeken in de dagelijkse praktijk in te vullen.

Voor meer informatie of extra exemplaren van het rapport en de *Handhavingswijzer* kunt u contact opnemen met de afdeling Communicatie via [communicatie@nationaleombudsman.nl](mailto:communicatie@nationaleombudsman.nl). Het rapport en de *Handhavingswijzer* zijn ook beschikbaar via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale  
ombudsman

GD1 gemeente-  
raad

Postadres  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
Bezoekadres  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
Doorkiesnummer  
(070) 356 35 71 WDJ  
Datum  
14 september 2010  
Ons nummer  
2009 06056 035  
Uw brief  
  
Uw kenmerk  
  
Bijlagen  
2  
Behandelend medewerker  
mevrouw mr. W.M. de Jongste  
Onderwerp  
Rapport '*Helder handhaven*'