

Aan de gemeenteraad van Dronten

Onderwerp: informatie inzake herijking proces project "Terugdringing oneigenlijk grondgebruik"

Geachte leden van de Raad,

In verband met oneigenlijk gebruik van gemeentegrond wordt sinds 2012 het project "*Terugdringing van oneigenlijk grondgebruik*" uitgevoerd.

Vanwege vragen van de bewoners aan De Venkel en andere geluiden over de uitvoering van het project, is het project geëvalueerd.

Het project is vervolgens herijkt door het op diverse onderdelen aan te passen. In de bijlage vindt u ter lezing de notitie "*Herijking proces project Terugdringing oneigenlijk grondgebruik*".

Enige kernpunten uit de notitie zijn:

- van de in totaal 700 gevallen waarin sprake is van oneigenlijk grondgebruik zijn er nu 477 aangeschreven. Van deze 477 zijn er nog 122 in behandeling. Er zijn 355 zaken afgerond en er moeten er nog 223 worden aangeschreven;
- in 2018 zijn twee formele klachten ingediend (1,5% van alle gevallen in 2018). De klachten zijn tot tevredenheid van de bewoners afgehandeld;
- op de gemeentelijke website is informatie geplaatst met antwoorden op de belangrijkste vragen inzake oneigenlijk grondgebruik;
- de eerste brief aan de bewoners geeft meer achtergrond informatie en is verder verduidelijkt;
- na een reactie op de eerste brief wordt direct contact gelegd met de bewoners en wordt een huisbezoek afgelegd;

Bijlage(n): 1

Datum : 6 maart 2019
Bladnr. : 2
Kenmerk : U19.002587/ VHV/ TB
Geadresseerde :

- grond van de gemeente wordt in beginsel niet verkocht, tenzij er sprake is van een bijzondere situatie. Dit doet zich niet snel voor. In de grond dienen geen kabels en leidingen te liggen, de grond mag geen onderdeel zijn van de groenstructuur en de gemeente maakt misbruik van haar recht indien de overschrijding moet worden beëindigd. Van belang is verder een erfgrens op gelijke hoogte met ander percelen om nieuw oneigenlijk grondgebruik te voorkomen.
- grond van de gemeente wordt niet verhuurd of in gebruik gegeven.

Hoogachtend,

het college van Dronten

drs. T. van Lenthe
Secretaris

I.A. Bakker
burgemeester

Bijlage: Notitie Herijking project “Terugdringing oneigenlijk grondgebruik”.

Herijking proces project “Terugdringing oneigenlijk grondgebruik” (Tim Bot, versie 2.0 januari 2019)

Uit een recente wetenschappelijke studie¹ naar oneigenlijk grondgebruik in Nederland is bekend geworden dat dit fenomeen zich in ongeveer 8% van de uitgegeven percelen door gemeenten voordoet. Voor heel Nederland zou dat neerkomen op circa 600.000 gevallen. Oneigenlijke grondgebruik wordt inmiddels ook landelijk gezien als een groot probleem. Vanuit de Gemeentewet hebben de gemeenten de (wettelijke) opdracht om ‘goed zorg te dragen voor de eigen grond’. De gemeenten moeten er dus iets aan doen. Indien niets wordt gedaan raakt een gemeente de grond kwijt met bijbehorende grote financiële consequenties. Ook het bestuurlijke imago komt onder druk te staan indien niet wordt opgetreden.

De gemeente Dronten heeft dit probleem tijdig onderkend en is al in 2012 begonnen met het terugdringen van het oneigenlijke grondgebruik. De gemeente loopt hierin landelijk voorop en de verwachting is dat de komende tijd vele gemeente in den lande nog zullen volgen.

In deze herijking van het proces van het project “Terugdringing oneigenlijk grondgebruik” staat het proces van aanpak van de terugdringing van het grondgebruik centraal. We hebben nu enige jaren ervaring met de aanpak van het oneigenlijke grondgebruik. Welke lessen kunnen we hier inmiddels uit trekken?

Om het proces te beoordelen hebben we een aantal bewoners benaderd waarbij sprake was van oneigenlijk grondgebruik. Hoe hebben zij onze aanpak ervaren? We hebben hiervoor een aantal vragen aan deze bewoners voorgelegd. Voorts hebben we het team Communicatie gevraagd de brief die we sturen aan de bewoners te beoordelen. Meestal is dit de eerste brief die de bewoners hierover krijgen. De gemeente wil een brief sturen die zoveel mogelijk gelijk tot resultaat leidt waarbij gelijktijdig getracht wordt de relatie met de bewoner goed te houden. Komt de boodschap aan of begrijpen de bewoners de brief niet of leidt de brief zelfs tot misverstanden? Ook hebben nog eens gekeken naar de mogelijkheden die de gemeente aanbiedt om het oneigenlijke grondgebruik te beëindigen. Welke ruimte geeft de gemeente voor het bereiken van een oplossing en op welke wijze is dat ingekaderd?

We staan ook kort stil bij de voortgang van het project zelf. Hoeveel zaken hebben we er tot nog toe gedaan en wat is nog de opgave voor de toekomst?

1. Voortgang van het project: de opgave en de stand van zaken

In de gemeente Dronten zijn circa 20.000 percelen grond uitgegeven aan bewoners.

¹ Landjepik in Nederland: Een verkennend empirisch onderzoek naar het gebruik zonder recht van gemeentegrond, mr. dr. B. (Björn) Hoops, LL.M. Universitair docent, Vakgroep privaatrecht en notarieel recht Rijksuniversiteit Groningen uitgegeven door Boom Juridische Uitgevers als: B. Hoops, Landjepik in Nederland, Den Haag: Boom, 2018.

De gemeente is al enige jaren bezig met de uitvoering van het project "Oneigenlijk grondgebruik". Het project is in februari 2012 gestart met de eerste fase (1^e fase).

1^e fase

In de eerste fase van het project zijn 350 gevallen geïnventariseerd en circa 345 gevallen afgehandeld. Er zijn 243 gevallen ontruimd en de gemeente heeft in 12 gevallen verjaring erkend. In 90 gevallen is grond verkocht. In deze fase was verkoop van grond nog geen uitzondering.

Tabel 1: Overzicht oneigenlijk grondgebruik 1^e fase

Jaren: 2012 tot en met 2017	Totaal afgerond
Dronten, Biddinghuizen en Swifterbant	345, nog 5 af te handelen

Er wordt over een klein aantal zaken van de 1^e fase nog rechtszaken gevoerd. Dit zijn:

- De Reiger 57 (civielrechtelijke zaak, uitspraak februari 2019). Inmiddels uitspraak in voordeel van de gemeente.
- De Kruisboog 6, 8, 9, 10 (bestuursrechtelijke zaken). Inmiddels uitspraak in voordeel van de gemeente.

2^e fase

In de tweede fase zijn "De Kernen" opnieuw onder de loep genomen en is de inventarisatie uitgebreide naar het 'buitengebied' en de 'bedrijfsterreinen'. Dit heeft geresulteerd in nogmaals een totaal aantal van in circa 450 gevallen. Hierbij zitten ook een aantal kleinere gevallen bij (circa 140 gevallen), dat wil zeggen kleiner dan 3 m2.

Tabel 2: Overzicht oneigenlijk grondgebruik 2^e fase

2018	Aanschrijvingen	Afgerond
Dronten	87	19
Biddinghuizen	30	3
Swifterbant	15	0
Totaal	132	22

Van deze totale hoeveelheid van 450 gevallen zijn 132 gevallen aangeschreven en 22 afgehandeld. De komende twee maanden vindt voor gevallen die nog niet zijn afgehandeld een hercontrole plaats.

Het is de bedoeling dat in 2019 opnieuw ongeveer 150 gevallen aan te schrijven en worden af te handelen. De afronding van het project vindt dan plaats in 2020 met de laatste 150 gevallen. Het gaat om een orde van grootte. Een inventarisatie is altijd een moment opname. De inventarisatie heeft plaatsgevonden door de bestudering van luchtfoto's. Het niet altijd helemaal goed te zien in hoeverre grond in gebruik is genomen. Ook komt het helaas voor dat bewoners na een ontruiming weer opnieuw grond in gebruik nemen. We proberen dit laatste te voorkomen door het betrekken van de wijkbeheerders bij de hercontrole. Hierdoor zijn de wijkbeheerders nadien de ogen van de gemeente om oneigenlijk gebruik van grond tegen te gaan.

Klachten

In 2018 zijn er twee formele klachten ingediend. Deze klachten zijn tot tevredenheid van de bewoners afgehandeld. De klachten gaan met name over de wijze van benadering. Door een nadere toelichting van het project en het bespreekbaar maken van de ervaren onvrede inzake de benadering is nadien de ontevredenheid weggenomen.

Onvrede zonder indiening van klacht

Een aantal bewoners hebben ook zonder dat een klacht werd ingediend hun onvrede kenbaar gemaakt over de gang van zaken. Veelal betreft het een aantal bewoners in een straat die zich dan organiseren en waarbij zij de gemeente via het bestuur benaderen. Dit is in circa drie straten voorgekomen. Het gaat dan om een stuk of 20 bewoners in totaliteit.

Met een aantal bewoners lopen in dit opzicht nog gesprekken. Veelal willen bewoners de grond kopen. Dit is echter niet altijd mogelijk. De gemeente staat wel altijd open voor een gesprek en wil graag meedenken en uitleggen. Daarbij heeft de gemeente rekening te houden met het gelijkheidsbeginsel "alle bewoners worden hetzelfde behandeld" en het voorkomen van precedentwerking "geen uitzonderingen maken die niet voor herhaling vatbaar zijn". De gemeente staat koop van de grond slechts in uitzonderingssituaties toe.

Relativering

Er zijn zoals gezegd circa 20.000 percelen door de gemeente uitgegeven waarbij oneigenlijk grond gebruik zich kan voordoen. In fase I zijn er 350 gevallen geïnventariseerd, dit is 1,75% van het totaal. In fase II zijn er circa 450 gevallen geïnventariseerd (2,25% van het totaal).

In 2018 zijn 132 bewoners aangeschreven, waarbij tot nog toe 2 formele klachten zijn ingediend en 20 bewoners geen klacht hebben ingediend maar kenbaar hebben gemaakt met de gemeente in gesprek te willen. Dat betekent dat er in 1.5% van allen gevallen die in 2018 zijn aangeschreven een formele klacht is ingediend.

2. Het proces

Hieronder wordt het proces van aanpak van het project beschreven zoals dat tot voor kort werd uitgevoerd.

Aanpak 1.0 (2012 tot en met 2018)

A inventarisatie

B eerste brief met luchtfoto en overschrijding van erfgrans

C bewoner ontruimd

D bewoner heeft nog een vraag

E huisbezoek bezoek door gemeente voor overleg, is koop mogelijk?

F alsnog teruggave van de grond of koop als dat mogelijk is

G hercontrol door toezichthouder

H in geval van geen teruggave: alsnog ontruiming desnoods af te dwingen via handhavingsprocedure (afhankelijk van de situatie privaatrechtelijk of bestuursrechtelijk).

Datum : 6 maart 2019
Bladnr. : 6
Kenmerk : U19.002587/ VHV/ TB
Geadresseerde :

Aanpak 2.0 (2019)

A informatie op website gemeente met als doel: voorkomen van oneigenlijk grondgebruik en achtergrond informatie aansluitend op de brief

B inventarisatie

C straatgewijze aanpak

D actualisatie van de gegevens via Groentechnisch beheer

E inschrijving van nieuwe gevallen in Key2vergunningen

F brief 2.0 aan bewoner inclusief kaartje met daarop oneigenlijk grondgebruik met afstand in meter van overschrijding, omvang van het gebruik en punt waaruit erfgrans met gemeente kan worden gemeten

G bewoner ontruimt (90% van de gevallen)

H bewoner heeft nog een vraag (minder dan 10% van de gevallen)

I overleg met bewoner: maakt de gemeente misbruik van haar recht door haar grond terug te vorderen?

J alsnog teruggave van grond (xx) of koop indien mogelijk

K hercontrole door toezichthouder VHV en wijkbeheerder Groentechnisch beheer

L geen teruggave van grond (xx), mogelijk handavingsprocedure (privaatrechtelijke of bestuursrechtelijk)

De gemeente tracht het gehele proces met de nodige zorgvuldigheid te doorlopen uitgaande van een hoge graad van dienstverlening.

Nadere toelichting Aanpak 2.0

Algemeen

In de loop der jaren is de aanpak steeds verder verfijnd. De gemeente streeft vanwege de hoeveelheid zaken naar een effectief en efficiënt proces waarbij de relatie met de bewoners goed blijft en de gemeente de opdracht uit de Gemeentewet uitvoert.

Hieronder wordt per stap in het proces een nadere toelichting gegevens

Ad A

Over oneigenlijk grond gebruik was tot voor kort niets te vinden op de website van de gemeente. Aandacht aan "oneigenlijk grondgebruik" op de website kan grondgebruik van de gemeente voorkomen. De bewoners die een brief kregen moesten het met die informatie doen. Een brief geeft echter te weinig ruimte om ook de achtergrond van het project te beschrijven en hoe het juridische in elkaar zit. Op de website worden nu de belangrijkste vragen van de bewoners behandeld. In de brief die de bewoners krijgen wordt verwezen naar de gemeentelijke website.

Ad C

Door de aanpak per straat wordt beter overzicht gehouden in het project en zien bewoners ook dat iedereen in de straat zo nodig wordt aangeschreven. Deze rechtsgelijkheid wordt door bewoners gewaardeerd.

Ad D

De inventarisatie is tot stand gekomen door bestudering van luchtfoto's en is enigszins gedateerd. In de praktijk bleek dat ook bewoners werden aangeschreven waarbij in werkelijkheid geen sprake was van oneigenlijk grondgebruik. In twijfel gevallen wordt nu eerst ter plaatse polshoogte opgenomen. Door eerst de gegevens te actualiseren voordat een brief wordt gestuurd wordt veel onnodig werk voorkomen.

Ad E

Door te werken vanuit Key2vergunningen zijn alle gevallen direct digitaal gearchiveerd en beter toegankelijk vanuit de plaatsbepaling. Hierdoor kan effectiever worden gewerkt.

Ad F

Uit de ervaringen tot nog toe is gebleken dat de eerste brief cruciaal is. Indien deze brief niet goed valt bij de bewoners begint de gemeente al op een achterstand. De brief dient duidelijk te zijn, voldoende informatie te bevatten en niet beschuldigd.

Zie hiervoor ook de vier afgenomen enquêtes en de beoordeling van de brief door het team Communicatie, zie bijlage 1 en 2.

De brief is inmiddels aangepast waarbij meer aandacht wordt besteed aan de achtergrond van het tegengaan van oneigenlijk grondgebruik en de mogelijkheid bestaat om nadere informatie te vinden op de website van de gemeente door opname van de link naar de website in de brief. Daarnaast is expliciet opgenomen dat de gemeente er niet van uitgaat dat de bewoner de betreffende grond heeft ingepikt. Ondanks het feit dat dit niet in de brief stond lezen bewoners dit blijkbaar wel in de brief. De gemeente gaat vanzelfsprekend uit van de goede trouw van haar inwoners. Ook is in de brief een kaartje opgenomen met niet alleen de mate van overschrijding van de erfgrens met de gemeente maar ook de afstand van de gevel tot de erfgrens met de gemeente. De bewoners kunnen hierdoor nu zelf nameten waar de erfgrens loopt. Dit was een veel gehoord kritiekpunt. Voorts blijkt uit de enquête dat de bewoners vaak vinden dat de gemeente de groenvoorziening niet goed onderhoud. We merken dat dit vaak als argument wordt gebruikt om de grond dan maar zelf te onderhouden en bij de tuin te trekken.

De brief 2.0 is gelet op de bovenstaande punten een sterke verduidelijking van de eerste brief. Bedacht moet echter worden dat er sprake is van handhaving en dat bewoners een dergelijke brief, hoe deze er ook uitziet, per definitie niet prettig vinden. Handhaving betekent dat er geen rechten worden uitgedeeld maar, dat rechten die men voorheen dacht te hebben, worden ontnomen.

Ad H

Vervolgens is van belang dat bewoners die vragen hebben snel worden bediend. Dit betekent dat er geen groot tijdsverloop moet zitten tussen het contact met de gemeente en de daaropvolgende actie van de gemeente. Indien bewoners dat vragen wordt altijd geprobeerd nog dezelfde week of desnoods de volgende week ter plaatse te gaan kijken. Hierdoor kan er ook een direct persoonlijk contact ontstaan. Deze aandacht wordt in de meeste gevallen positief gewaardeerd.

Uit het verleden is ook gebleken dat een aanschrijving zonder follow up de gemeente op een achterstand zet. Hiermee zijn in het verleden fouten gemaakt waaruit een aantal rechtszaken zijn voortgevloeid.

Ad I

De hoofdlijn is dat gemeentegrond dient te worden ontruimd. Dit betekent dat de grond dient te worden teruggegeven en de struiken en planten en overige materialen op de grond dienen te worden verwijderd.

Vanwege het Groenbeleidsplan waarin de Groenstructuur is vastgelegd wordt gemeentegrond die onderdeel uitmaakt van deze groenstructuur niet verkocht. Ook in het geval door de grond kabels en leidingen liggen is, door de afspraken met de providers, verkoop geen optie.

In bijzondere gevallen kan hier een uitzondering op worden gemaakt. Dit is het geval indien door de situatie er sprake is van misbruik van recht wanneer door de gemeente ontruiming wordt geeist. Dit doet zich voor indien de kosten van ontruiming dermate hoog zijn dat dit onevenredig is in verhouding met het belang van de gemeente bij teruggave van de grond. Denk aan een opstal die 25 tot 50 cm op het terrein van de gemeente staat. Indien deze opstal niet eenvoudig te verplaatsen is en de gebruiker is te goeder trouw, kan mogelijk een uitzondering worden gemaakt. Dit is echter altijd maatwerk waarbij de bewoner dient aan te tonen dat de kosten te hoog zijn en er sprake is van goeder trouw. Voor de gemeente is voorts van belang dat er aan de achterzijde een zoveel mogelijk rechte erfgrans aanwezig blijft. Dit kan als voorwaarde worden gesteld ter voorkoming van nieuw oneigenlijk grondgebruik in de toekomst.

De alternatieven die worden aangeboden zijn in een interne sessie met diverse stakeholders (teams Groentechnisch beheer, Grondzaken en VHV) besproken. Uit deze sessie is naar voren gekomen dat de mogelijkheid van gebruik of huur van de grond zoveel mogelijk moet worden voorkomen omdat dit het ambtenarenapparaat voor de toekomst te veel belast. Deze gevallen dienen te worden geregistreerd en de kans bestaat dat ze in de vergetelheid raken en bewoners de grond als eigendom zien. Gebruik en huur dient daarom zoveel mogelijk te worden vermeden. Ook is er dan sprake van ongelijke behandeling met bewoners die de grond wel moe(s)ten ontruimen.

3. Benadering bewoners

We hebben vier bewoners benaderd over hun ervaringen met oneigenlijk grondgebruik door het uitvoeren van even zovele interviews. Hieruit is een wisselend beeld naar voren gekomen. De opmerkingen sterken ons echter wel om meer aandacht te besteden aan de communicatie. Dit doen we door de brief 2.0 en informatie te verstrekken op de website van de gemeente.

Afsluitende opmerkingen:

- Bedacht moet worden dat de veel bewoners achter de handhaving van oneigenlijk grondgebruik staan. Dit wordt echter anders indien een bewoner zelf wordt geconfronteerd met een teruggave van gemeentegrond.
- Bewoners proberen via het college en de gemeenteraad invloed uit te oefenen om te ontkomen aan het teruggeven van grond.

Datum : 6 maart 2019
Bladnr. : 9
Kenmerk : U19.002587/ VHV/ TB
Geadresseerde :

Er is echter sprake van een collegebesluit dat loyaal wordt uitgevoerd door het ambtenarenapparaat. Het niet correct behandelen van bewoners door ambtenaren zou niet bevorderlijk zijn voor het project omdat dan het paard achter de wagen wordt gespannen. Getracht wordt met een hoge graad van dienstverlening het doel van het project oneigenlijk grondgebruik te bereiken, namelijk het terugdringen van het oneigenlijk grondgebruik tot een aanvaardbaar niveau.

Bijlagen:

Bijlage 1:

Het team Communicatie heeft de brief beoordeeld die aan de bewoners wordt gestuurd. Dit is de eerste brief die wordt verstuurd aan de bewoners. De brief bestaat uit informatie dat er oneigenlijk grondgebruik wordt geconstateerd, hoeveel het betreft, in hoeverre het moet worden beëindigd en op welke termijn dit moet gebeuren. De brief kan gekenmerkt worden als een handhavingsbrief waarbij door de gemeente niet de confrontatie wordt opgezocht maar waarbij door de gemeente gepoogd wordt de bewoners te bewegen tot een oplossing waarbij de grond wordt teruggegeven. De uitdaging daarbij is de brief niet te lief te maken, de ervaring is dat er dan niets gebeurt, maar ook niet te hard, want dan voelen bewoners zich onheus benaderd.

De huidige brief is door het team Communicatie beoordeeld en over het algemeen goed bevonden omdat de juiste balans wordt bereikt. De brief zal op ondergeschikte punten nog wel worden aangepast.

Wij stellen zelf voor in de brief nog eens expliciet op te nemen dat de gemeente er niet vanuit gaat dat de bewoners de grond bewust in gebruik hebben genomen. Ondanks dat dit niet in de brief staat, lezen veel bewoners dit nog wel eens in de brief. De gemeente kan hier niet duidelijk genoeg over zijn. In dit stadium heeft de gemeente veelal geen bewijs dat er sprake is van het bewust in gebruik nemen van grond.

Voorts wordt voorgesteld in de brief een verwijzing op te nemen naar de website van de gemeente Dronten. Op de website staat sinds kort meer achtergrond informatie over het project en ook hoe de gemeente tegen oneigenlijk grondgebruik aankijkt. De website heeft ook als doel bewoners van Dronten te waarschuwen voor het in gebruik nemen van grond van de gemeente. De bedoeling is dat hier een preventieve werking van uitgaat.

Bijlage 2:

Vragenlijst:

1. Hoe kijkt u aan tegen het contact met gemeente Dronten over het gebruik van grond van de gemeente?

Doorvraag

Waar was u tevreden over tijdens de behandeling van uw zaak?

Waar was u ontevreden over tijdens de behandeling van uw zaak?

Datum : 6 maart 2019
Bladnr. : 10
Kenmerk : U19.002587/ VHV/ TB
Geadresseerde :

2. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd middels brief/brieven?

Doorvraag:

- Vond u de brief voldoende duidelijk qua taalgebruik?
- Werd vanuit de brief voldoende duidelijk wat u moest doen?
- Vond u de termijn die gemeente Dronten stelde reëel?
 - o Te kort?
 - o Te lang?

3. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u (telefonisch) te woord bent gestaan?

- moest u lang wachten?
- vond u de communicatie netjes en helder?

4. Wat kan eventueel beter in de communicatie en/of brieven?

5. Heeft u nog overige tips voor gemeente Dronten met betrekking tot dit onderwerp?

Uitwerking vier enquêtes:

Adres: I

1. Hoe kijkt u aan tegen het contact met gemeente Dronten over het gebruik van grond van de gemeente?

Meneer geeft aan dat er in eerste instantie sprake was van een misverstand gelet op het bestemmingsplan (er was iets vastgesteld 30 jaar geleden). Dit is allemaal netjes opgelost en achteraf gezien kijkt meneer dan ook heel positief aan tegen het contact met gemeente Dronten.

2. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd middels brief/brieven?

In eerste instantie kwam de brief onverwacht en begreep men er niets van maar dit is achteraf allemaal in orde gekomen door de heldere uitleg van de heer T. Bot.

3. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u (telefonisch) te woord bent gestaan?

Veel contact gehad met de heer T. Bot. Heel erg tevreden over de communicatie en het advies wat is gegeven.

4. Wat kan eventueel beter in de communicatie en/of brieven?

Geen op- en/of aanmerkingen, meneer is tevreden over de communicatie

Datum : 6 maart 2019
Bladnr. : 11
Kenmerk : U19.002587/ VHV/ TB
Geadresseerde :

5. Heeft u nog overige tips voor gemeente Dronten met betrekking tot dit onderwerp?

De enige tip die meneer heeft welke niet gerelateerd is aan oneigenlijk grondgebruik is om de beplanting wat dichter op elkaar te plaatsen. Er zijn kennelijk veel inbraken in de buurt en meneer denkt dat dichte beplanting een extra barrière kan vormen voor inbrekers.

Complimenten voor de heer T. Bot voor het juridisch advies en complimenten aan de heer A. Breederveld van afdeling groen omdat hij zoveel heeft gedaan voor de nieuwe beplanting in de buurt.

Adres: II

1. Hoe kijkt u aan tegen het contact met gemeente Dronten over het gebruik van grond van de gemeente?

Meneer vindt het contact met gemeente Dronten niet goed. Meneer stelt dat er geen behandeling is geweest van een zaak. Er was voornamelijk sprake van eenzijdige communicatie. Waar meneer vooral niet blij mee is, is dat men niet eens is gehoord met betrekking tot het oneigenlijk grondgebruik. Meneer is niet in de gelegenheid gesteld om ergens iets van te vinden.

Er is te streng gehandhaafd, er is geen rekening gehouden met de functionaliteit en er is nergens naar gekeken. Buren hadden een gezamenlijke achteringang en die moest helemaal weg. Ook heb ik met mijn vrouw een strook met bloemen aangelegd om het onkruid te weren. Het onkruid is inmiddels gewoon weer terug en er wordt niets aan gedaan door de gemeente.

2. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd middels brief/brieven?

Ontevreden, het is een eenzijdige brief waarin er vooral alleen een mededeling werd gedaan en geen ruimte was voor overleg.

Over de termijn geeft meneer aan dat hij de termijn erg kort vond. Het was namelijk bloeiseizoen en meneer had net met zijn vrouw een hele mooie tuin aangelegd. Er is toen uitstel gevraagd om de bloemen nog niet te hoeven verwijderen en er is 2 maanden uitstel verleend.

3. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u (telefonisch) te woord bent gestaan?

Vrouw van meneer heeft contact gehad met gemeente Dronten en heeft destijds om uitstel gevraagd in verband met het bloeiseizoen van de tuin.

4. Wat kan eventueel beter in de communicatie en/of brieven?

Meneer vindt dat er geen communicatie heeft plaats gevonden er was alleen een brief met een mededeling en meneer vindt dat geen communiceren.

5. Heeft u nog overige tips voor gemeente Dronten met betrekking tot dit onderwerp?

Ja, het onderhoud is echt dermate slecht. Er is nog steeds sprake van onkruid en achterstallig onderhoud. Er is iemand van gemeente Dronten wezen kijken maar er gaat geen verandering in komen, ook geeft meneer aan dat er geen nieuwe beplanting komt.

De communicatie met betrekking tot het onderwerp oneigenlijk grondgebruik is niet oké.

Adres: III

1. Hoe kijkt u aan tegen het contact met gemeente Dronten over het gebruik van grond van de gemeente?

Mevrouw geeft aan dat zij tevreden is over het contact met gemeente Dronten. De ontvangen brief heeft wel veel irritatie bij haar opgeroepen. Deze irritatie is voornamelijk gelegen in het feit dat ze altijd alles netjes heeft onderhouden met haar man en het dan opeens van de een op de andere dag allemaal anders wordt.

2. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd middels brief/brieven?

De brief was helder en duidelijk. Mevrouw wist ook wat zij moest doen naar aanleiding van de ontvangen brief.

3. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u telefonisch te woord bent gestaan?

Mevrouw heeft geen telefonisch contact gehad met de gemeente. Derhalve is deze vraag dus niet van toepassing.

4. Wat kan eventueel beter in de communicatie en/of brieven?

Mevrouw heeft geen op- en/of aanmerkingen, althans deze kon ze zo niet verzinnen.

5. Heeft u nog overige tips voor gemeente Dronten met betrekking tot dit onderwerp?

Sinds mevrouw alles heeft moeten verwijderen op het stukje grond wat zegge van de gemeente is, is mevrouw van mening dat de omgeving alleen maar lelijker is geworden. Dit hoort zij ook terug van omstanders zoals de burens.

Er is veel onkruid, bende en mevrouw is van mening dat de gemeente vaker moet komen maaien. Mevrouw geeft aan dat zij en haar man het liefst zelf weer alles wil onderhouden

Adres: IV

1. Hoe kijkt u aan tegen het contact met gemeente Dronten over het gebruik van grond van de gemeente?

De brief van de gemeente heeft hij niet zien aankomen. Over de tevredenheid gaf meneer aan dat hij het niet ziet als een echte behandeling van een zaak. Het was meer een mededeling met een kaartje dit is de grond van de gemeente en u moet nu iets doen.

2. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd middels brief/brieven?

Meneer vond de brief onduidelijk, formeel en is van mening dat er niet duidelijk werd beschreven wat er nu exact van hem verwacht werd.

3. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u telefonisch te woord bent gestaan?

Over de telefonische communicatie gaf meneer aan dat hij het idee kreeg dat er nogal een lakse houding vanuit de gemeente heerst. Volgens meneer kwam het over alsof de mensen bij de gemeente achterover aan het leunen waren en meneer had het prettiger gevonden als er gewoon even iemand langs was gekomen om te kijken naar de situatie in plaats van opeens een brief te versturen.

4. Wat kan eventueel beter in de communicatie en/of brieven?

Hier wist meneer geen aanbevelingen voor.

5. Heeft u nog overige tips voor gemeente Dronten met betrekking tot dit onderwerp?

Meneer vindt het een grote rotzooi nu hij het stukje grond wat aan de gemeente toebehoort niet meer zelf mag onderhouden en is niet blij dat hij hier tegen aan moet kijken.

Meneer vond het veel prettiger dat hij het zelf gewoon goed kon onderhouden. Ook vindt meneer dat waar voor hem de grens eindigt van de grond en van de gemeente begint het niet netjes wordt onderhouden en er is sprake van veel onkruid.