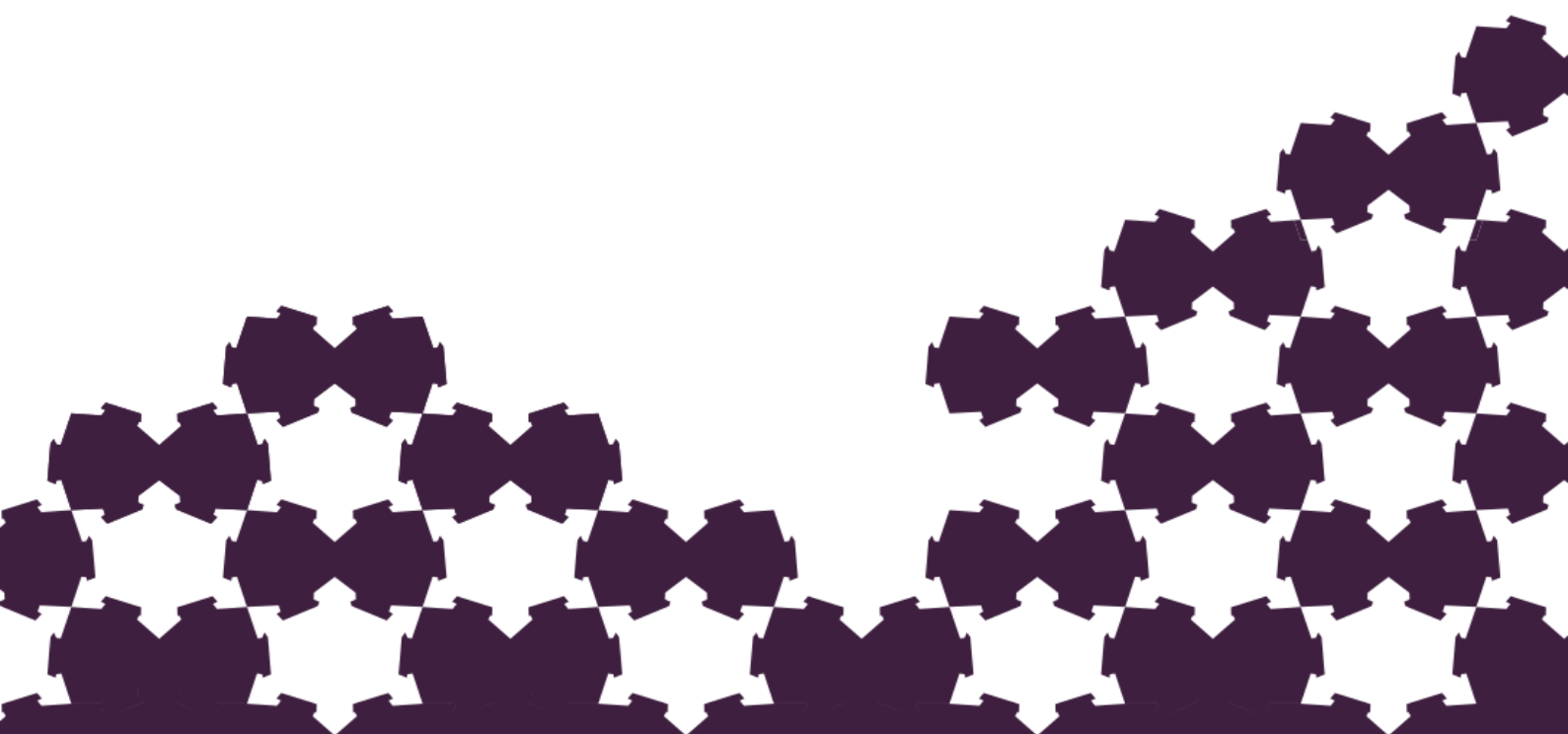


Bijlage 1. Plan van aanpak 'Oneigenlijk gebruik gemeentegrond' – Gooise Meren



Inhoudsopgave

Inleiding	2
1 De Projectorganisatie.....	3
2 Aanpak oneigenlijk grondgebruik dossiers	4
3 Uitvoering van het project en de dossiers	8
4 Intern en extern communicatieplan.....	11

Inleiding

Aanleiding

Binnen de gemeente Gooise Meren zijn op een aantal plaatsen stroken gemeenteground door bewoners in gebruik genomen. Soms zijn afspraken gemaakt over dit gebruik, in andere gevallen is nog niets geregeld. Het kan ook zo zijn dat inwoners zich niet bewust zijn van dit oneigenlijk gebruik van gemeenteground omdat deze situatie bijvoorbeeld al zo was bij aankoop van de woning. Uit een recente inventarisatie blijkt dat er ongeveer 963 situaties zijn waarbij bewoners gemeenteground gebruiken zonder dat hierover afspraken bekend zijn. In totaal gaat het om ongeveer 72.209 m² gemeenteground. Omdat de inventarisatie nog niet afrond is, is de verwachting dat er nog een aantal situaties bijkomen en gaan wij voor onderhavige opdracht uit van 1.000 situaties/dossiers.

Artikel 160 lid 3 van de Gemeentewet geeft aan dat het college van Burgemeester en Wethouders (hierna: college van B&W) alle maatregelen neemt en doet wat nodig is, ter voorkoming van verjaring of verlies van recht of bezit. Het is dus van belang om het oneigenlijk grondgebruik terug te dringen of te formaliseren door overeenkomsten te sluiten.

In dit plan van aanpak wordt beschreven hoe de oneigenlijk grondgebruik situaties geregeld moeten worden. Dit plan van aanpak bevat in de volgende hoofdstukken de volgende onderdelen:

- Hoofdstuk 1: De projectorganisatie;
- Hoofdstuk 2: Aanpak oneigenlijk grondgebruik dossiers;
- Hoofdstuk 3: Uitvoering van het project en de dossiers;
- Hoofdstuk 4: Intern en extern communicatieplan;

1 De Projectorganisatie

Taken en verantwoordelijkheden

Gemeente Gooise Meren

De gemeente is verantwoordelijk voor de interne begeleiding van het project en aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Mocht de uitvoering overeenkomstig de hieronder genoemde stappen niet mogelijk zijn, dan worden de knelpunten gesignaleerd en zal Gooise Meren dit bespreekbaar maken met Opdrachtnemer. De projectleider is betrokken bij de overleggen met de adviesgroep en heeft hier een leidende rol. Ook bepaalt hij samen met de projectleider van opdrachtnemer de koers in de bijzondere dossiers. De gemeentelijk projectleider controleert daarnaast of de planning wordt gehaald en bewaakt de financiële situatie en de urenbesteding.

Opdrachtnemer

De projectleider van de opdrachtnemer is het eerste en vaste aanspreekpunt voor de gemeente. De projectleider is verantwoordelijk voor het op tijd aanleveren van dossiers voor de adviesgroepen en begeleidt deze overleggen. Daarnaast geeft de projectleider advies over de koers in bijzondere dossiers en bewaakt de projectleider de planning, zorgt voor de voortgang binnen dossiers en plant de termijnsafspraken. De voortgang van de dossiers wordt per kwartaal schriftelijk gerapporteerd. Vervolgens wordt de voortgang tijdens het kwartaaloverleg besproken met de gemeentelijk projectleider. Tijdens dit overleg wordt besproken welke zaken de voortgang in het project en de dossiers positief en negatief beïnvloeden. Ook wordt bekeken of, en zo ja, welke beheersmaatregelen er nodig zijn om de negatieve beïnvloedingen te veranderen.

Projectmedewerker(s) opdrachtnemer

De projectmedewerkers behandelen de dossiers. Daarnaast bereiden de projectmedewerkers de dossiers voor de adviesgroepen voor.

De adviesgroep

De projectmedewerkers bepalen aan de hand van een checklist (het proces staat hieronder beschreven) de uitgeefbaarheid van de in gebruik genomen gemeentegrond. Bij de uitgeefbaarheidsbeoordeling kunnen situaties aan het licht komen waarvan de projectmedewerkers van mening zijn dat zij deze niet zelf kunnen beoordelen. Voor deze situaties hebben de projectmedewerkers de input van de vakdisciplines van de gemeente nodig. Om de uitgeefbaarheid in deze situaties te bepalen, wordt 1-2 keer per maand een adviesgroep georganiseerd met de verschillende vakdisciplines. De leden van de adviesgroep bepalen met elkaar de uitgeefbaarheid van de bijzondere situaties. De adviesgroep zal in deze bijzondere situaties bepalen of de strook gemeentegrond voor verkoop of huur in aanmerking komt. Indien verkoop en huur niet wenselijk is, dan wordt de strook gemeentegrond teruggevorderd zodat de gemeente de grond weer in eigen beheer kan nemen. In dat geval dient de adviesgroep gemotiveerd aan te geven waarom de gemeente de strook gemeentegrond terug in eigen beheer wil. De projectmedewerkers kunnen dit vervolgens aangeven bij de bewoners.

De volgende vakdisciplines zijn in ieder geval onderdeel van de adviesgroep:

- Kabels en leidingen
- Stedenbouw
- Verkeer en parkeren
- Groen en onderhoud
- Grondzaken

Naast bovenstaande vakdisciplines kunnen naar behoefte van zowel de gemeente als de projectmedewerkers nog andere vakdisciplines aanhaken bij de adviesgroep.

2 Aanpak oneigenlijk grondgebruik dossiers

Stappenplan

Onderstaand wordt het stappenplan wat voor dit project moet worden gebruikt, weergegeven. De stappen zijn onderverdeeld in 3 fases, namelijk de voorbereidingsfase (punten 1 t/m 4), de uitvoeringsfase (punten 5 t/m 8c) en de afrondingsfase (punt 9).



De voorbereidingsfase (1 t/m 4)

- Stap 1: Inventarisatie oneigenlijk grondgebruik (afgerond)

De eerste stap is het inventariseren van alle gemeentelijke eigendommen op oneigenlijk gebruik van gemeentegrond. De gemeente heeft in 2023 een inventarisatie laten uitvoeren om inzichtelijk te krijgen welke gemeentegrond oneigenlijk wordt gebruikt. Door de inventarisatie is in kaart gebracht om hoeveel situaties het gaat, waar deze situaties zich bevinden en/of er bijzonderheden zijn. Uit deze inventarisatie blijkt dat er 963 situaties zijn waarbij bewoners gemeentegrond oneigenlijk in gebruik hebben. Echter is het de verwachting dat er nog meer situaties zijn.

- Stap 2: Beleid op orde (afgerond)

Binnen Gooise Meren is het beleid en de algemene voorwaarden voor verkoop middels een nota door het college van B&W vastgesteld, zie [bijlage 11](#). Dit beleid is zowel toepasbaar bij aankoopverzoeken voor groen- en reststroken als op de oneigenlijk grondgebruik situaties.

- Stap 3: Inrichten communicatie

Communicatie is een belangrijk aandachtspunt en komt gedurende het gehele project terug, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als naar buiten toe richting de bewoners. In hoofdstuk 4 van dit plan van aanpak wordt beschreven hoe het interne en externe communicatieplan wordt ingericht. Dit communicatieplan is afgestemd met de afdeling Communicatie.

- Stap 4: Bepalen uitgeefbaarheid

Voordat bewoners persoonlijk aangeschreven worden, is het belangrijk dat de uitgeefbaarheid van de oneigenlijk in gebruik genomen gemeentegrond bepaald wordt. In lijn met het vastgestelde beleid, wordt door de gemeente en de projectleider van de opdrachtnemer een checklist gemaakt. Aan de hand van deze checklist kunnen de projectmedewerkers zelfstandig de uitgeefbaarheid bepalen. Alle belangrijke voorwaarden voor het al dan wel of niet uitgeven van gemeentegrond worden in deze checklist opgenomen. Daarnaast wordt ook gecontroleerd of er in de systemen van de gemeente niet al bestaande afspraken bekend zijn over het gebruik van de gemeentegrond.

Eventuele bijzondere dossiers worden 1-2 keer per maand afgestemd in een gezamenlijk overleg met de verschillende vakdisciplines.

De uitvoeringsfase (5 t/m 8c)

- Stap 5A: algemeen startmoment per fase

Voordat bewoners inhoudelijk geïnformeerd worden over hun persoonlijke situatie krijgen zij een algemene brief over het project. In deze brief wordt een algemene uitleg gegeven over het project. Een algemene start brief zorgt voor een groter draagvlak bij bewoners.

- Stap 5B: eerste aanschrijvingen

Na de communicatie over de start van het project en de toetsing van de uitgeefbaarheid, ontvangen de bewoners hun persoonlijke aanschrijving. Deze aanschrijvingen worden straatgericht verstuurd. In deze brief gaan we in op de persoonlijke situatie, de mogelijkheden om het gebruik te regelen en bieden we aan om op het gemeentehuis of bij de bewoner thuis (of digitaal) met ons in gesprek te gaan. Bewoners kunnen altijd bellen en e-mailen met vragen over hun situatie (er zal een e-mailadres aangemaakt worden voor het project). In de brief wordt duidelijk aangegeven op welke dagen de projectmedewerkers aanwezig zijn.

- Stap 6: Bewonersbezoeken

Iedere bewoner krijgt de mogelijkheid om met de projectmedewerkers op locatie in gesprek te gaan. Tijdens deze bezoeken beoordelen de projectmedewerkers vanuit hun expertise de situatie ter plaatse. Zij luisteren naar het verhaal van de bewoners, geven in de tuin uitleg over het project, bespreken de specifieke situatie met de bewoners en geven aan welke mogelijkheden er zijn om het grondgebruik te regelen. Tijdens dit persoonlijke contact met de bewoners kunnen veel vragen beantwoord worden.

- Stap 7: mandaatbesluit manager M&O

Nadat overleg met de bewoners heeft plaatsgevonden, zal de manager van de afdeling M&O een besluit nemen in mandaat, indien de grond voor verkoop in aanmerking komt. Ook in het geval van verhuur, verjaring of handhaving zal er een mandaatbesluit genomen worden. Daarnaast kan het voorkomen dat bij afwijkende dossiers in het kader van de politiek gevoeligheid afstemming met de portefeuillehouder plaats moet vinden.

- Stap 8: administratieve afhandelingen

Afhankelijk van de mogelijkheden binnen het dossier kan het dossier op verschillende manieren worden afgerond:

I. Opstellen koopovereenkomst (of eventueel huurovereenkomst) en publicatie

Opdrachtnemer stelt een koop- of huurovereenkomst op als de bewoners de grond willen kopen of huren van de gemeente. In deze overeenkomst zijn de noodzakelijke voorwaarden voor uitgifte van gemeentegrond opgenomen. Voor het opstellen van de overeenkomsten wordt gebruik gemaakt van de standaard huur- of koopovereenkomst van de gemeente.

Publicatie voornemen

Voor het ondertekenen van de koop- of huurovereenkomst zal de voorgenomen verkoop/verhuur gepubliceerd worden in het kader van het Didam-arrest. Opdrachtnemer stelt hiervoor een overzicht op met de verkopen en leveren dit aan bij de projectleider van de gemeente. De gemeente zorgt voor de publicatie in het Gemeenteblad (Overheid.nl) gedurende 20 dagen. Indien na deze termijn geen reactie op het voornemen is binnengekomen, kan de overeenkomst ondertekend worden door de bewoners.

Ondertekening gemeente

Na ondertekening van de overeenkomst door de bewoners, zorgt Opdrachtnemer voor ondertekening van de overeenkomst door de gemeente volgens de bestaande richtlijnen van de gemeente. Alle benodigde stappen, zoals het laten ondertekenen van een volmacht en de administratieve afhandeling nemen de projectmedewerkers volledig voor hun rekening.

Notariële afwikkeling

Zijn alle bovenstaande processtappen afgerond, dan versturen de projectmedewerkers alle stukken naar de notaris voor het passeren van de akte. Het contact met de notaris over het betreffende dossier nemen de projectmedewerkers eveneens op zich.

II. Beroep op verjaring

Bewoners kunnen zich beroepen op verjaring. Binnen het project worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Eigendom is zeer goed beschermd in Nederland;
- De bewijslast voor verjaring ligt bij de bewoners;
- Er bestaat een mogelijkheid voor de gemeente tot het vorderen van schadevergoeding bij een geslaagd beroep op verjaring; en
- Indien er sprake is van verjaring dan verleent de gemeente medewerking aan de erkenning van verjaring en inschrijving in de openbare registers als aan de vereisten is voldaan en geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot het vorderen van schadevergoeding bij verjaring).

De eerste stap bij verjaring is het aanleveren van bewijsmateriaal door de bewoners. Opdrachtnemer bespreekt met de bewoners welke eisen gelden voor een beroep op verjaring. Ook informeren de projectmedewerkers hen vooraf dat de gemeente de mogelijkheid heeft om, bij een geslaagd beroep op verjaring, schadevergoeding te eisen voor de strook gemeentegrond. De projectmedewerkers hanteren een strenge maar rechtvaardige toets om te kijken of verjaring van toepassing is. Hierbij wordt gekeken naar de wettelijke vereisten voor een geslaagd beroep op verjaring.

Na een beroep op verjaring zijn er twee vervolgstappen mogelijk:

a. *Afwijzen verjaring*

Als het beroep op verjaring geen standhoudt, wordt het beroep op verjaring nauwkeuring en gemotiveerd afgewezen. Hierbij wordt maatwerk toegepast, wat inhoudt dat van geval tot geval bekeken wordt hoe de situatie juridisch in elkaar zit. Elke situatie en het daarbij aangeleverde bewijsmateriaal is uniek.

b. *Erkennen verjaring*

Als het noodzakelijke bewijsmateriaal is aangeleverd kan dit leiden tot een erkenning van een beroep op verjaring. De projectmedewerkers bevestigen dit gemotiveerd per brief en geven aan dat de gemeente meewerkt aan de inschrijving in de openbare registers.

Schadevergoeding

Indien binnen het project sprake is van verjaring zal Opdrachtnemer, in samenwerking met de gemeente en de juridische afdeling van de gemeente, per dossier beoordelen of er schadevergoeding gevorderd moet worden (zie hiervoor ook artikel 5 lid 2)

III. Handhaving

Er zijn twee redenen waardoor een (privaatrechtelijk) handhavingstraject gestart moet worden:

- Als de in gebruik genomen gemeentegrond niet uitgeefbaar is; of
- Als de bewoners de grond niet willen kopen of huren.

Het handhavingstraject bestaat uit privaatrechtelijk handhaven op basis van eigendom. Dit traject bevat twee brieven met elk een ontruimingstermijn om op een minnelijke wijze te handhaven. In deze brieven vragen de projectmedewerkers de bewoners om de gemeentegrond geheel ontruimd, in de oorspronkelijke staat, vrij van opstallen, vrij van gebruiksrechten en als schone grond op te leveren. Na het versturen van deze brieven controleren de projectmedewerkers of de bewoners de grond ontruimd hebben.

Geven de bewoners geen gehoor aan de ontruimingstermijnen, dan nemen de projectmedewerkers persoonlijk contact op met de bewoners om de vervolgstappen te bespreken. Als de bewoners ook hierna de grond niet ontruimen dan neemt de gemeente het dossier over. De projectleider van de opdrachtnemer geeft een samenvatting van het dossier aan de gemeente en adviseert welke stappen het beste passen in dit dossier. Hierbij is vaak de eerste stap de zaak overdragen aan een advocaat en is de laatste mogelijkheid het starten van een procedure tot het terugvorderen van het eigendom van de grond bij de rechtbank. De projectmedewerkers leveren alle stukken en informatie uit het dossier aan die nodig zijn voor de advocaat om deze procedure te kunnen starten.

De afrondingsfase (9)

Bij de afronding van een dossier worden de belangrijke documenten van de behandelde dossiers gearchiveerd in de systemen van de gemeente. Hierdoor kunnen de gemaakte afspraken en alle correspondentie tussen de projectmedewerkers en de bewoners teruggevonden worden. Het is van belang dat de interne organisatie tijdig wordt meegenomen in het project (en de afronding daarvan) om zo zorg te dragen voor een goede overdracht. Hierdoor is de interne organisatie in staat de dossiers, die na het project ontstaan, direct zelf op te pakken. In deze fase wordt ook een eindevaluatie opgesteld. In deze eindevaluatie worden vanuit het project handvatten gegeven om het grondgebruik op orde te houden na de afronding van het project.

3 Uitvoering van het project en de dossiers

Belangrijke punten t.a.v. uitvoering project

Als voorbereiding op dit plan van aanpak zijn gesprekken gevoerd met de verschillende vakdisciplines van de gemeente. Uit deze gesprekken kwamen een aantal aandachtspunten voor het project "Oneigenlijk gebruik gemeentegrond" naar voren. Bij de voorbereiding en uitvoering van het project is het daarom van belang om te werken volgens of rekening te houden met de onderstaande punten:

Wijkgerichte en straatgerichte aanpak

Het project wordt wijkgericht uitgevoerd. Tijdens de inventarisatie is de gemeente Gooise meren opgedeeld in de vier kernen; Bussum, Naarden, Muiden en Muiderberg. Er zijn op dit moment 963 situaties geconstateerd. De verwachting is dat er in totaal circa 1.000 situaties zullen zijn.

Een wijkgerichte en een straatgerichte aanpak zorgt ervoor dat tijdens het bepalen van de uitgeefbaarheid en uitvoering van het project rekening gehouden kan worden met lokale omstandigheden. Denk hierbij aan herinrichtingen of het uitbreiden van het elektriciteitsnet. Daarnaast kan tijdens het bepalen van de uitgeefbaarheid naar de stedenbouwkundige opzet van de wijk in zijn geheel gekeken worden. Ook zorgt een wijkgerichte aanpak voor zichtbaarheid in de wijk en kunnen bewoners zien dat de gemeente alle oneigenlijk grondgebruik dossiers in hun wijk/buurt/straat oppakt. Door deze zichtbaarheid ontstaat bij bewoners meer draagvlak voor het project. Hierdoor kan het project soepeler en sneller verlopen. Van belang is ook dat de wijkadviseur(s) van de betreffende wijk aangehaakt wordt/worden bij het project zodat zij ook op de hoogte zijn indien zij hier eventueel vragen over krijgen vanuit bewoners.

In onderstaand tabel wordt voor de 963 situaties aangegeven in welke kern deze vallen.

<i>Plaats</i>	Aantal situaties	Percentage t.o.v. totaal situaties	m²	Percentage t.o.v. totaal situaties m²
<i>Bussum</i>	350	36,3	37.213	51,5
<i>Naarden</i>	411	42,7	26.853	37,2
<i>Muiden</i>	68	7	2.380	3,3
<i>Muiderberg</i>	134	14	5.763	8
<i>Totaal</i>	963	100	72.209	100

Kleine afwijking

Kleine afwijkingen vallen niet binnen de scope van het project. Als ter plaatse blijkt dat de situatie anders is dan op voorhand werd gedacht, en de situatie onder de 1 strekkende meter of kleiner dan 5 vierkante meter is, wordt het dossier gesloten en afgedaan als kleine afwijking.

Uitzondering: Als blijkt dat bij een rij woningen een aantal adressen wel binnen de scope van het project vallen, en een aantal adressen niet vanwege de kleine afwijking, dan worden vanwege de rechtsgelijkheid alle adressen in het rijtje opgepakt.

Kadastrale aanwijis

De gemeente draagt zorg voor de aanwijis met het Kadaster. Dit houdt in dat een medewerker van de gemeente bij de aanwijis aanwezig is en voorbereidingen treft om de aanwijis mogelijk te maken.

Publicatie voornemen tot verkoop

Uit het Didam-arrest blijkt dat de overheden de verkoop van onroerend goed niet langer via één-op-één transacties met marktpartijen mogen afwikkelen. Ook andere geïnteresseerden moeten kunnen meedingen. In de praktijk blijkt dat in het geval van verkoop van een strook gemeentegrond, waarbij sprake is van één serieuze gegadigde omdat de strook gemeentegrond grenst aan de tuin van de betreffende bewoner, kan worden volstaan met een publicatie van de voorgenomen verkoop. Binnen het project "Oneigenlijk gebruik gemeentegrond" worden de voorgenomen verkopen gepubliceerd in het gemeenteblad gedurende zo dagen. Na deze periode wordt de voorgenomen verkoop verder in gang gezet. Indien mogelijk zullen meerdere voorgenomen verkopen gebundeld worden en in één keer gepubliceerd worden.

Belangrijke punten t.a.v. de uitvoering van de dossiers

Schadevergoeding bij verjaring

Op 24 februari 2017 heeft de Hoge Raad een belangrijke uitspraak gedaan voor gevallen waarin het eigendom door verjaring overgaat op een ander. De Hoge Raad heeft bepaald dat de oorspronkelijke eigenaar in sommige gevallen schadevergoeding in geld of in natura (de grond komt dan weer terug naar de oorspronkelijke eigenaar) kan eisen van de nieuwe eigenaar. Indien binnen het project "Oneigenlijk gebruik gemeentegrond" sprake is van verjaring zal de projectleider van de opdrachtnemer, in samenwerking met de projectleider van de gemeente en de juridische afdeling van de gemeente, per dossier beoordelen of er schadevergoeding gevorderd moet worden. Enkel de situaties waarbij de gemeente de grond vanwege strategische redenen nodig heeft, zal de gemeente verder juridisch onderzoek doen of het mogelijk is om schadevergoeding in natura te vorderen. Voor het vorderen van schadevergoeding gelden strikte juridische eisen. Het vorderen van schadevergoeding is daardoor niet in alle gevallen mogelijk. In de situaties waarbij het vorderen van schadevergoeding noodzakelijk en mogelijk is, zal de gemeente, indien noodzakelijk via de rechter, vorderen dat zij de grond in natura teruggeleverd krijgt.

Rappelbrief bij uitblijven reactie

Het kan voorkomen dat een bewoner niet reageert op de brieven van de projectmedewerkers. Elke verzonden brief bevat een redelijke termijn om te reageren. Als een bewoner niet reageert op de eerste aanschrijving dan sturen de projectmedewerkers een herinneringsbrief met daarin een nieuwe termijn. Blijft ook dan een reactie van de bewoner uit, reageert de bewoner niet op de afwijzing van het beroep op verjaring, stuurt de bewoner de koopovereenkomst niet terug of krijgen de projectmedewerkers helemaal geen contact met de bewoner, dan wordt in overleg met de projectleider van de gemeente bepaald welke vervolgstappen genomen worden. Daarbij wordt ook gekeken of de vervolgstappen binnen het proces van het project "Oneigenlijk gebruik gemeentegrond" vallen. In sommige situaties is dat niet het geval en kan het zo zijn dat een dossier overgedragen dient te worden naar de gemeente.

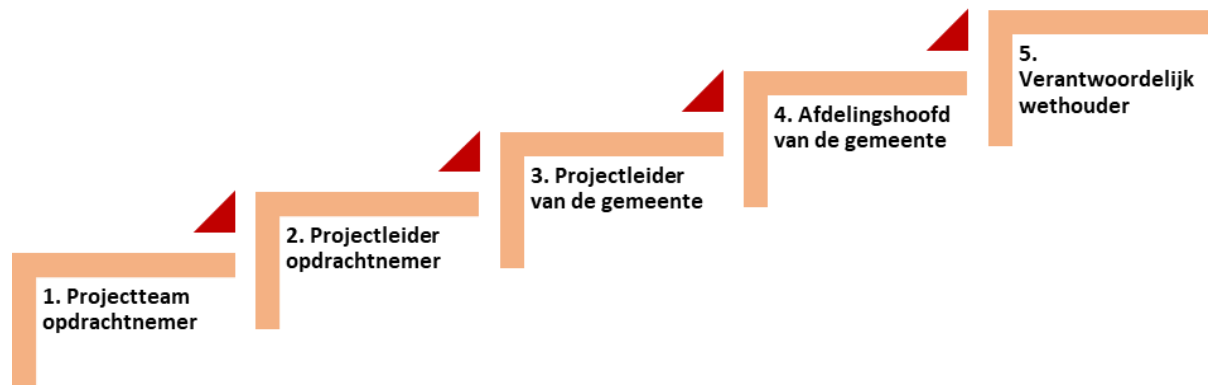
Er zijn uiteindelijk verschillende mogelijkheden om een dossier verder op te pakken:

- Er kan een (aangetekende) tweede rappelbrief verstuurd worden;
- Er kan een eerste terugvorderingsbrief verstuurd worden, of;
- Indien de gemeente besluit om de situatie bestuursrechtelijk te gaan handhaven, zal het dossier worden overgedragen aan de afdeling VTH. Als er wordt besloten om slechts privaatrechtelijke te handhaven zal het dossier worden overgedragen aan team grondzaken.

De escalatielap

Aan de voorkant wordt zoveel mogelijk signaleerd welke situaties mogelijk gevoelig liggen zodat daar vooraf rekening mee gehouden kan worden. Ondanks de inspanningen van de projectmedewerkers (het projectteam en de projectleider van de opdrachtnemer) is het mogelijk dat toch een escalatie ontstaat

over een ongereguleerde situatie. In onderstaande escalatietrap wordt vermeld op welk niveau geschakeld moet worden in bijvoorbeeld het geval dat een bewoner een brief naar een wethouder stuurt of aangeeft een juridische procedure te willen starten. De derde stap in de escalatietrap is om het dossier te bespreken met het de projectleider van de gemeente. Is het dossier gevoelig, dan wordt opgeschaald naar stap 4 en wordt het dossier besproken met het afdelingshoofd. De projectmedewerkers zullen in deze situatie adequaat optreden en contact opnemen met de bewoner en daarnaast samen met de projectleider van de gemeente de wethouder informeren over het betreffende dossier en de problematiek die er speelt. Dit wordt vervolgens geprobeerd te de-escaleren door een gesprek te initiëren, indien gewenst met het de projectleider van de gemeente of de wethouder.



4 Intern en extern communicatieplan

Communicatie is een van de belangrijkste aandachtspunten bij de aanpak van oneigenlijk grondgebruik. Naast de benodigde juridische kennis en ervaring zorgt goede communicatie met de bewoners voor minder weerstand en is het verkoop- en daarmee het slagingspercentage hoger. Goede interne afstemming en communicatie zorgt ervoor dat interne processen sneller doorlopen kunnen worden. Hierdoor worden de betrokken collega's ook minder belast. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de interne en externe communicatie ingericht gaat worden.

Interne communicatie

Voordat er naar buiten getreden kan worden, moet binnen de gemeente eerst het interne communicatietraject doorlopen worden. Hiermee zorgen we dat het project binnen de interne organisatie van de gemeente bekend is.

Vast aanspreekpunt voor lijnorganisatie

Het is van belang dat er gedurende het project een vast aanspreekpunt is voor de collega's. De projectleider van de gemeente is dit vaste aanspreekpunt. Met alle vragen over het project kunnen de collega's naar de projectleider. Ook is de projectleider het eerste aanspreekpunt voor de ambtelijke- en bestuurlijke opdrachtgever.

Informeren van de gemeenteraad

Voorafgaand aan het project is het van belang om de gemeenteraad goed te informeren over het project. Dit wordt gedaan door een raadsmededeling over het project.

Kick-off

Het is belangrijk dat het project start met een interne kick-off. De betrokken collega's van de verschillende vakdisciplines worden hiervoor uitgenodigd. Zo zijn zij op de hoogte van het project. Ook de communicatieadviseur wordt hierbij betrokken. Daarnaast kan tijdens de kick-off kennis worden uitgewisseld. Ook wordt er een bericht geplaatst op het intranet van de gemeente en wordt er een groep aangemaakt op het intranet. Op die manier worden alle collega's van de gemeente geïnformeerd over de start van het project. Zo wordt er interne bekendheid en draagkracht gegenereerd.

Informeren KlantContactCentrum

Het KlantContactCentrum (hierna: KCC) zal op tijd geïnformeerd worden over het project en de bereikbaarheid van de projectmedewerkers. Bij de opstart van iedere fase zal het KCC door de projectmedewerkers geïnformeerd worden over de start. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de projectleider van de opdrachtnemer. In de algemene brief naar bewoners wordt het algemene nummer van de gemeente genoemd. Het KCC zal de betrokken bewoners daardoor als eerste aan de telefoon krijgen. Daarnaast zullen zij ook online en via de socials reacties binnenkrijgen. Om die reden wordt samen met het KCC gekeken of er een script opgesteld moet worden, zodat zij weten hoe ze de betrokken bewoners kunnen informeren over bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de projectmedewerkers. Het KCC heeft verder geen inhoudelijke rol bij het project en kan de bewoners voor meer informatie doorverbinden met het projectteam. Daarna zullen de projectmedewerkers contact onderhouden met de betrokken bewoners via de e-mail en telefoon.

Informeren Wijkadviseurs

Mogelijk zullen ook de wijkadviseurs vragen krijgen over het project vanuit de bewoners. Daarom is het van belang dat ook de wijkadviseurs goed geïnformeerd worden over het project. Wel blijven de projectmedewerkers het eerste aanspreekpunt voor het project.

Periodieke overlegmomenten

Om te zorgen voor een goede afstemming tussen opdrachtnemer en de gemeente vindt er elke twee

weken een projectoverleg plaats tussen de projectmedewerkers, de projectleider van de opdrachtnemer en de projectleider van de gemeente. De projectmedewerkers kunnen dan eventuele vragen over de dossiers met de projectleiders bespreken. Daarnaast kunnen de projectmedewerkers de projectleiders op de hoogte houden van de ontwikkelingen binnen het project.

Voortgang en tussentijdse evaluatie

De projectleider van de opdrachtnemer zal eens per kwartaal een voortgangsrapportage opstellen over de voortgang van de dossiers en deze delen met de projectleider van de gemeente.

Het is daarnaast belangrijk dat eens per kwartaal de wethouder (bestuurlijke opdrachtgever) op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van het project. In overleg met de gemeente en de wensen van de wethouder worden de periodieke overlegmomenten vastgesteld en een rapportage voor de wethouder gemaakt door de projectleider van de opdrachtnemer.

Verder is het van belang om de gemeenteraad elk halfjaar actief te informeren over het project. Over de precieze wijze van communiceren, overleggen de projectleider van de opdrachtnemer en de gemeente.

Externe communicatie

Zodra de voorbereidingsfase is afgerond, wordt het project extern gecommuniceerd.

De volgende communicatiekanalen worden hiervoor ingezet:

Eigen website

In overleg met de afdeling Communicatie wordt een aparte pagina op de gemeentelijke website ingericht voor het project. Hier wordt het beleid toegelicht, stellen we een lijst met veelgestelde vragen op en vinden bewoners de bereikbaarheid en contactgegevens van de projectmedewerkers. Op de website wordt ook de algemene planning en de voortgang van het project weergegeven. Daarnaast wordt ook elk half jaar een voortgangsbericht geplaatst op de website waarop de voortgang van het project te volgen is.

E-mailadres en telefooncontact

Tevens is het voor zowel de interne als externe communicatie herkenbaar als een vast e-mailadres is toegewezen aan de projectmedewerkers. Het e-mailadres voor het project zal gemeenteground@gooisemeren.nl zijn. Naast dit herkenbare e-mailadres zijn de projectmedewerkers te bereiken via het algemene nummer van de gemeente.

Persbericht over start van het project

De aankondiging van het project in de plaatselijke krant met een nieuws- en persbericht is een belangrijk onderdeel van de communicatie voorafgaand aan het project. Op deze manier wordt het project binnen de gehele gemeente onder de aandacht gebracht. Dit draagt bij aan de ruime bekendheid van het project. De projectleider van de opdrachtnemer zal in samenwerking met de projectleider van de gemeente en de afdeling Communicatie een persbericht opstellen.

In overleg met de afdeling Communicatie kunnen ook andere communicatiekanalen (sociale media) worden ingezet.

Algemene informatie over project en verjaring

In samenwerking met de afdeling Communicatie worden flyers opgesteld met algemene informatie over het project en verjaring. In de algemene flyer staat onder andere beschreven waarom de gemeente van start gaat met het project en welke algemene mogelijkheden er zijn om het grondgebruik te regelen. Ook de contactgegevens van de projectmedewerkers worden in de flyer vermeld. De informatie uit de flyer zal ook op de website van de gemeente geplaatst worden.

Verjaring is een juridisch en complex onderwerp voor bewoners. Door volledig, proactief en helder te informeren over verjaring, worden veel vragen over dit onderwerp beantwoord. De flyers worden gebruikt om bewoners en andere betrokken transparant en eenduidig te informeren over verjaring. De

wijze waarop de flyers worden verstuurd naar bewoners vindt plaats in overleg met de afdeling Communicatie. Het versturen zelf vindt plaats door de projectmedewerkers.

Bewonersbrieven bij start van een fase

Zoals in de processtappen is toegelicht start elke fase met een informatiebrief. De betrokken bewoners worden per brief geïnformeerd over de start van het project in hun wijk. Bij de brief worden de flyers met uitleg over het project meegestuurd.

De aanpak van het project en de algemene mogelijkheden voor het regelen van het oneigenlijk grondgebruik worden in de brief beschreven. De inhoud van de brieven zal in overleg met de betrokken afdelingen worden afgestemd.

Bewonersbezoeken

De projectmedewerkers bieden alle bewoners de mogelijkheid om op locatie met elkaar in gesprek te gaan. Tijdens deze bezoeken beoordelen de projectmedewerkers de situatie ter plaatse. Daarnaast luisteren de projectmedewerkers naar het verhaal van de bewoners en geven aan de keukentafel (of in de tuin) meer uitleg over het project en de persoonlijke situatie van bewoners. Hierdoor worden bewoners gehoord. Deze persoonlijke vorm van communicatie is een belangrijke succesfactor voor het project.

Bij de inzet van bovengenoemde communicatiemiddelen en kanalen wordt de vastgestelde huisstijl van de gemeente gevolgd.