

Foto boven: De DCMR voerde vorig jaar controles uit bij tankstations. Tankstations die aan alle regels voldeden, kregen een pluim.

Foto onder: De provincie Limburg maakt via de website bekend wanneer geklaagd wordt.

# Internet als schandpaal en erepodium

## Online inspectiegegevens geven inzicht en verbeteren naleving, juridisch kader blijft discussiepunt

**Toezichthouders plaatsen steeds vaker controlegegevens op internet. Dit om burgers te informeren en om verantwoording af te leggen over het toezicht. Een bijkomend voordeel is dat veel bedrijven graag goed voor de dag komen en hun naleving verbeteren. De gemeente Oost Gelre, provincie Limburg en milieudienst DCMR hebben ieder zo hun eigen redenen om naming, shaming of faming in te zetten. „Bekende bedrijven met een grote klantenkring lopen tegenwoordig een stuk harder om overtredingen te beëindigen.”**

Misschien wel de bekendste uiting van naming, shaming en faming tegelijkertijd is de jaarlijkse Haringtest van het Algemeen Dagblad. De zoektocht naar de beste maatjesharing levert al bijna dertig jaar zowel blijde als bedroefde gezichten op. Koplopers weten zich verzekerd van goede omzetcijfers, hekkensluiters gaan een moeilijk jaar tegemoet en doen hun uiterste best om volgend jaar hoger te eindigen. Ook toezichthouders zijn met naming, shaming en faming aan de slag gegaan. De provincie Limburg was in 2003 een pionier met het gebruik van internet als digitale schandpaal bij de handhaving. Bedrijven die na een hercontrole nog niet voldeden aan de milieuregelgeving, werden met naam en toenaam op de website geplaatst.

### Transparant

De schandpaal werd drie jaar later ingeruild voor een online milieukaart waarop alle inspectieresultaten te vinden zijn. Na het invoeren van postcode of gemeente op [limburg.nl/milieukaart](http:// limburg.nl/milieukaart) verschijnen bedrijven uit de omgeving op een topografische kaart. Compleet met milieuvergunning, controlegegevens en eventuele incidenten, klachten en handhavingsbesluiten. „Wij vonden het bij nader inzien transparanter om alle controlegegevens te publiceren, niet alleen de negatieve resultaten”, verklaart Cecile Salomons, coördinator toezicht en handhaving, de koerswijziging. „De kaart wordt daarnaast ook voor andere doeleinden gebruikt. Bijvoorbeeld voor het aangeven van grenzen van bebouwing, bodembeschermings-

gebied en de leefomgeving van beschermde diersoorten als dassen en hamsters.”

Een ‘klachten top 10’ heeft de Limburgse koerswijziging in 2006 wel overleefd. De provincie vermeldt in deze lijst de bedrijven waarover zij in het afgelopen jaar de meeste klachten heeft ontvangen. De bedrijven op industrieterrein Chemelot in Zuid-Limburg (Geleen) uitgezonderd, want die beheren zelf een aparte klachtenlijn. De top 10 vermeldde oorspronkelijk alleen het aantal klachten per bedrijf. Daar kwam kritiek op. „Als een omwonende iedere dag belt, dan krijgen wij weliswaar een hoop klachten binnen, maar van slechts één klager”, legt Salomons uit. „Dat geeft een vertekend beeld.” Nu vermeldt de lijst ook het aantal klagers en alle klachten worden geverifieerd. „Een handhaver trekt bij geuroverlast na of de wind de juiste kant op waait en controleert eventueel met een meting of een milieuvoorschrift overtreden wordt.” Het is evenwel mogelijk dat omwonenden wel last hebben van >>



Milieukaart Limburg - Windows Internet Explorer

http://portal.pvl limburg.nl/dh/dh/goLocator.do;jsessionid=FE7D76BC82429A2DF8E6213A2A527EA

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Google Search Share Sidewiki Check Translate AutoFill

Milieukaart Limburg

Google This page is in Dutch. Translate it using Google Toolbar? [Learn more](#)

Localisatie: Handleiding

DCMR Milieudienst Rijnmond - Milieucomplaint - Windows Internet Explorer

http://www.dcmr.nl/bedrijfsmilieu/controle%20en%20handhaving/milieucomplaint/\_content/internet/nl/documents/doelgroep/onderneem/handhaving/milieucomplaint.html

bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Search Share Sidewiki Check Translate AutoFill dcmr

Google This page is in Dutch. Translate it using Google Toolbar? [Learn more](#)

### DCMR Milieudienst Rijnmond

Bedrijven en milieu / controle en handhaving

- actueel
- milieufacten
- vermen en milieu
- bedrijven en milieu
- melding of vergunning
- controle en handhaving
  - briefje
  - frontoffice chemie
  - milieucomplaint**
  - natte koeltorens
  - sancies
  - incident melden
  - bodem
  - duurzaam ondernemen
- advies en beleid
- milieu in cijfers
- werken bij de dcmr
- over de dcmr
- e-loket

**Milieucomplaint**

De DCMR Milieudienst Rijnmond introduceert uit waardering voor de professionele werkwijze van bedrijven die goed presteren op het gebied van naleving van de milieuwet- en regelgeving het milieucomplaint.

**Achtergrondinformatie**

Het milieucomplaint bevindt zich in een pilot fase. De pilot wordt gehouden tijdens het branchegevoelz onderzoek naar benzineservice (inclusief LPG) in de regio Rijnmond.

De tankstations komen in aanmerking voor een milieucomplaint o

- tijdens de controle is vastgesteld dat de gecontroleerde milieuthema's voldoende in orde zijn
- er geen lopend handhavingstraject is
- in het half jaar voorafgaand aan de controle geen relevante klachten zijn binnengekomen.

De tankstations worden gecontroleerd op diverse milieuthema's. Tijdens de controle is vastgesteld dat de gecontroleerde thema's voldoende in orde waren. Daarmee stelt de DCMR vast dat de tankstations op een professionele wijze mee werken aan een zo laag mogelijke milieubelasting.

**Totaaloverzicht van bedrijven die milieucomplaint ontvangen**

Gebruik Ctrl+F om te zoeken in deze lijst.

<b>Berkel en Rodenrijs</b>	
Garage Langelaan	Pastoor Verburghweg 2 A

geur, stof of geluid, zonder dat de veroorzaker een voorschrift overtreedt. Salomons: „Een klacht is een klacht, ongeacht of een norm wordt overschreden. We geven in een toelichting aan wat wij met de klachten hebben gedaan en of er handhavend is opgetreden.”

### Geen problemen

Limburg gaat bij het publiceren van gegevens zorgvuldig te werk om juridische risico's te vermijden, zoals reputatieschade door onjuiste informatie. De Wet openbaarheid van bestuur (Wob) is het juridisch kader. De provincie wacht niet op het traject van bezwaar en beroep met het openbaar maken van handavingsgegevens. Dwangsombeschikkingen zijn op de Milieukaart te vinden. Volgens Salomons heeft dit niet tot problemen of rechtszaken geleid. „Een groot bedrijf had in de beginperiode moeite met de publicatie van meerdere dwangsommen. Wij gaven toen aan dat deze informatie direct van onze website verdwijnt zodra de overtredingen ongedaan zijn gemaakt. Sindsdien zijn er geen relevante op- of aanmerkingen binnengekomen.”

Dat bedrijven willen voorkomen dat zij met negatieve informatie via de Milieukaart of de Klachten top 10 te kijk worden gezet, is voor Limburg niet het primaire doel. De provincie wil haar inwoners actief informeren en laten zien dat ze haar handhavingstaak serieus neemt. Salomons is van mening dat het publiceren van inspectiegegevens en klachten tot een beter naleefgedrag van bedrijven leidt. En bovendien preventief werkt. „In Limburg is de naleving van wet- en regelgeving toegenomen van 88 procent in 2004 tot 94 procent in



2008. Een rechtstreeks verband is niet vast te stellen, maar opvallend is het wel.” Salomons baseert zich daarbij op jaarlijks onderzoek.

### Supermarktketen

Ook gemeente Oost Gelre in de Achterhoek merkt dat internet de handhaving iets extra's geeft. „Wij vermelden alle handavingsbesluiten op onze website”, vertelt Bram Erinkveld, toezichthouder bouw, ruimtelijke ordening en brandveiligheid. „Onlangs hebben we een supermarktfiliaal van een bekende landelijke keten zes dwangsommen opgelegd. Onder andere voor het in bedrijf zijn zonder een melding voor het Gebruiksbesluit en het ontbreken van een brandmeldinstallatie. Ik merk dat deze bedrijven met een

grote klantenkring tegenwoordig een stuk harder lopen om overtredingen te beëindigen.” Net als bij de provincie Limburg moet aan deze voorwaarde voldaan zijn, wil de gemeente de besluiten van internet verwijderen.

Toch is pressie ook voor Oost Gelre niet de voornaamste reden voor de inzet van internet. Erinkveld: „Voorheen werden lokaal bekende personen en bedrijven door de media wel publiekelijk aan de schandpaal genageld als zij een overtreding hadden begaan en andere overtreders niet.” Het college van Oost Gelre wilde aan deze willekeur een einde maken. De gemeente publiceert daarom sinds begin 2009 alle handavingsbesluiten op internet en in de krant. Net als andere openbare besluiten volgens de Wob, zoals verleende bouwvergunningen. Toezichthouders wijzen bedrijven op deze werkwijze. „Daarnaast is de webpagina service voor burgers die een handhavingverzoek hebben ingediend”, aldus Erinkveld. „Zij kunnen eenvoudig nalezen of hun verzoek tot handhaving heeft geleid.”

### Pluim

De DCMR Milieudienst Rijnmond heeft, onder het motto 'belonen werkt beter dan straffen', internet gebruikt om een pluim uit te delen aan tankstations die de milieuvriendelijkheid

## Naming, shaming en faming

**'Naming' is het op een neutrale wijze bekendmaken van informatie over organisaties, onder vermelding van naam en toenaam. Bijvoorbeeld controlegegevens van bedrijven op een website of in een krant. 'Naming and shaming' is het publiekelijk aan de kaak stellen van onwenselijke situaties. Met als doel de vermelde organisaties te schande te zetten zodat zij hun gedrag verbeteren. Het is tevens een waarschuwing voor andere organisaties die regels overtreden of dat van plan zijn. Een voorbeeld van 'naming and shaming' is het publiceren van een lijst met overtreders. Bij tegenhanger 'naming and faming' wordt aangegeven wie de best presterende organisaties zijn. Zoals welke bedrijven in een branche zich het best aan de wet houden. De voorbeeldbedrijven worden zo beloond en anderen worden geprikkeld om zich ook zo te gedragen.**

regelgeving keurig naleven. Uit waardering ontvingen 41 van de 132 gecontroleerde bedrijven in 2009 een zogenaamd 'milieucompliment' en werden zij eervol vermeld op de website. Tankstations kwamen voor het compliment in aanmerking als uit de controle bleek dat alle milieuvoorschriften worden nageleefd, er geen lopend handhavingstraject is en er bovendien in het half jaar voorafgaand aan de controle geen relevante klachten zijn binnengekomen.

De milieudienst hoopt dat deze voorbeeldbedrijven de achterblijvers stimuleren om regelgeving beter na te leven. „Tankstations moeten aan een behoorlijk aantal voorschriften voldoen, vooral degenen die LPG verkopen”, vertelt handhaver Marcel Meerkerk. „Het is dus niet vreemd dat we tijdens controles regelmatig onvolkomenheden tegenkomen. Bijvoorbeeld een scheur in de vloei-stofdichte vloer of een verlopen keuringscertificaat. Toch hoop je dat het aantal aanschrijvingen in

de loop der jaren afneemt. Zeker omdat we jaarlijks langskomen bij deze milieurelevante bedrijven. Wie weet geeft het milieucompliment de achterblijvers een duwtje in de rug.” Ivanka Bijlemeer, collega-handhaver en projectverantwoordelijke, vult aan dat de pilot ook bedoeld is om het andere gezicht van DCMR te tonen. „Ondernemers zien ons als strenge milieudienst. Het is leuk om te laten zien dat wij ook oog hebben voor ondernemers die goed bezig zijn. Dat wordt erg gewaardeerd.”

Ook in andere branches zal bekeken worden of het milieucompliment meerwaarde heeft. „Het moet een overzichtelijke bedrijfstak zijn met heldere keuringsvoorschriften“, aldus Bijlemeer. „De vuurwerkbranche, met veel gedragsvoorschriften, is bijvoorbeeld minder geschikt. De beoordeling is daar persoonsafhankelijk. Zowel van de inschatting van de controleur als het gedrag van de medewerker. De toekenning van een milieucompliment moet niet tot oeverloze dis-

cussies leiden.” Behalve de branche staan ook de spelregels nog open voor discussie. Meerkerk: „We willen het milieucompliment exclusiever maken. Een aanvullende voorwaarde kan zijn dat bedrijven meer doen dan wettelijk verplicht is. Bijvoorbeeld een bepaalde energiereductie. We moeten voorkomen dat ondernemers tegen elkaar zeggen: goh, heb jij ook al zo'n complimentje gekregen.”

#### Nadere inlichtingen:

- Cecile Salomons, provincie Limburg, tel. 043 389 76 51, [cmp.salomons@prvlimburg.nl](mailto:cmp.salomons@prvlimburg.nl)
- Bram Erinkveld, gemeente Oost Gelre, tel. 054 439 35 20, [b.erinkveld@oostgelre.nl](mailto:b.erinkveld@oostgelre.nl)
- Ivanka Bijlemeer, DCMR, tel. 010 246 86 04, [ivanka.bijlemeer@dcmr.nl](mailto:ivanka.bijlemeer@dcmr.nl)
- Lex Michiels, Universiteit van Tilburg, tel. 013 466 80 41, [f.michiels@uvt.nl](mailto:f.michiels@uvt.nl)

Tekst: Walter Oudshoorn

Foto: Uit archief milieudienst DCMR Rijnmond

## ‘Openbaarmakingen hebben vrijwel altijd iets van een sanctie in zich’

*De Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) publiceert sinds 2006 inspectiegegevens op haar website. Over bestrijdingsmiddelen op groente en fruit, frituurvet in snackbars, naleving van hygiëneregels in slachterijen en de veiligheid van speeltoestellen. Het bedrijfsleven heeft nog steeds kritiek op deze werkwijze, zo bleek uit het rondetafelgesprek met de Tweede Kamercommissie voor Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit op 4 februari. De kritiek richt zich onder meer op het gebruik van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) voor publicaties die bedoeld zijn als straf of om de naleving te bevorderen. De VWA geeft aan dat de inspectiegegevens alleen dienen om consumenten te informeren en inzicht te geven in het toezicht.*

Lex Michiels, hoogleraar bestuursrecht, in het bijzonder handhavingsrecht, aan de Universiteit van Tilburg, begrijpt de kritiek. „Wanneer gif wordt aangetroffen in potjes babyvoeding, moet dat meteen op internet komen. Dat zal niemand als een sanctie kwalificeren. In andere gevallen heeft het openbaar maken van controlegegevens, naast het informatieve karakter, vrijwel altijd iets van een sanctie in zich.” Volgens Michiels kun je naming namelijk niet los zien van shaming of faming. „Bij shaming is het sanctionerende karakter vrij duidelijk. Interessant is de vraag in hoeverre faming van bepaalde organisaties tegelijk ‘shamend’ werkt tegenover de organisaties die net niet bij de gelukkigen horen. Vooral als ook hun namen worden vermeld.”

„Begrijp me niet verkeerd”, vervolgt de professor. „Naming and shaming en naming and faming kunnen effectieve en efficiënte instrumenten zijn om naleving van regelgeving te verbeteren. Dat blijkt uit diverse onderzoeken. Maar als de openbare controlegegevens bedoeld zijn om burgers te informeren en inzicht te geven in de werkwijze van de toezichthouder, dan is het niet nodig om de namen van geïnspecteerde organisaties te vermelden. Het volstaat om aan te geven dat X procent van deze branche voldoet en Y procent niet. Of geef een compleet overzicht van alle inspectieresultaten. Een top 10 vind ik voor deze doelstellingen niet geschikt”.

Wanneer gepubliceerde gegevens achteraf niet correct blijken, kan onherstelbare imagoschade het gevolg zijn. Volgens Michiels moeten overheden dus zeer nauwkeurig nagaan of de gegevens die ze willen publiceren ook correct zijn. En of de Wob deze openbaarmaking toestaat. Daarnaast moet er ruim de gelegenheid zijn om te reageren op bevindingen voordat ze worden gepubliceerd. Of om naar de rechter te stappen voor een voorlopige voorziening. „Dat lijken misschien open deuren, maar de wetgever heeft bij het opstellen van de Wob niet aan openbaarmaking als handhavingsinstrument gedacht”, waarschuwt Michiels. De professor pleit voor een algemene regeling in de Algemene wet bestuursrecht waarin staat onder welke voorwaarden naming and shaming is toegestaan en wat de waarborgen zijn. „Nu bedenkt iedere toezichthouder dat zelf. Dat kan niet de bedoeling zijn.”