

OORDEEL

Verzoekers

De heer en mevrouw P. te Hasselt.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 16 april 2011 en bij het secretariaat ingeboekt op 19 april 2011 onder nummer 2011 021.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwartewaterland, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Gedateerd 14 september 2010 dienen verzoekers een klacht in bij de gemeente. Op 30 september 2010 volgt een ontvangstbevestiging. Over de klacht wordt op 1 december 2010 een hoorzitting gehouden. Het verslag daarvan is aan verzoekers verzonden. Op 19 december 2010 is de klachtafhandelingsbrief van de klachtbehandelaar verzonden. De kwestie wordt behandeld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 17 december 2010. Verzoekers hebben op 17 november 2010 ook een schadeverzoek ingediend. Op 3 februari 2011 bericht de gemeente dat men voornemens is dit verzoek te weigeren. Daarop dienen verzoekers op 25 februari 2011 zienswijzen in. Op 17 maart 2011 volgt een weigeringsbesluit, waartegen verzoekers op 20 april 2011 een bezwaarschrift indienen. Op 16 april 2011 verzoeken de heer en mevrouw P. de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) tot behandeling van hun klachten over te gaan. Op 27 april 2011 volgt de ontvangstbevestiging van de Oo en worden stukken opgevraagd bij de gemeente. De Oo houdt een hoorzitting op 8 juni 2011. Hierbij zijn aanwezig: verzoekers; namens de gemeente: mevrouw G. van D. medewerker afdeling RO en de heer K. S., klachtencoördinator; namens de Oo: de heer A. Lunenburg en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Afspraken worden niet nagekomen; de gemeente handelt niet professioneel en houdt verzoekers aan het lijntje; er zijn kosten gemaakt omdat er door de gemeente verwachtingen zijn gewekt; verzoekers zien niet dat de gemeente daadwerkelijk wat doet met de leerpunten uit de klachtbehandeling.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Opgewekt vertrouwen
- Professionaliteit
- Coullance
- Klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Verzoekers willen extra parkeerruimte bij hun woning realiseren. Zij vragen de gemeente op 21 januari 2005 een strook gemeentegrond van 3 ½ mtr. (naast hun garage tot aan het water) aan hen te verkopen zodat zij een carport kunnen bouwen. De bouw zal plaatsvinden in het historisch deel van Hasselt. Het gaat om een bolwerk dat Rijksmonument is.
2. In eerste instantie volgt er een ambtelijk voorstel het verzoek te weigeren.
3. In juni 2005 vindt een gesprek plaats. Daaraan voorafgaand en daarna zijn er diverse e-mailwisselingen over de kwestie. Deze betreffen voornamelijk procedurele informatie. Wat hierbij opvalt is dat de aard van de e-mailwisselingen heel informeel is.
4. Op 22 september 2005 volgt een schriftelijke reactie van de gemeente. Daarin wordt duidelijk dat een verkoop wordt bemoeilijkt door
 - de noodzaak tot wijzigen van het bestemmingsplan;
 - de vraag of er een positief advies komt van de welstands- en de monumentencommissie;
 - onderzoek dat moet plaatsvinden naar eventuele bodemverontreiniging.Verder wordt er op gewezen dat de grondprijs € 235,- per m2 bedraagt en dat er leges verschuldigd zal zijn.
5. Verzoekers laten in een e-mail van 21 november 2005 weten dat dit alles wel erg duur gaat worden en vragen of een eerder idee van verkoop van de grond in twee gedeelten –een deel als bouwgrond en een deel als reststukje grond- nog kans van slagen heeft. Dat blijkt niet het geval.

6. Een onderzoek naar de bodemgesteldheid wordt vertraagd door miscommunicatie. Uiteindelijk blijkt in april 2006 dat er asbest is aangetroffen en dat vervolgonderzoek nodig is.
7. Op 13 juli 2006 volgt er een e-mailbericht van een medewerkster van de gemeente dat er geen verontrustende resultaten zijn en dat de grond verkocht kan worden. Aangegeven wordt dat na de vakantieperiode de verkoop geregeld zal worden. Hieraan voorafgaand zijn er diverse e-mails van verzoekers over de voortgang van het geheel.
8. In september 2006 wordt door een medewerker van de gemeente die op bezoek komt, aan verzoekers meegedeeld dat de gemeente verwacht dat er een principe-aanvraag voor bouwvergunning zal worden ingediend.
9. De aanvraag zal op 8 mei 2007 in het college worden behandeld. Dit gaat niet door. Op een e-mail dat het allemaal toch wel lang duurt, antwoordt de gemeente: 2½ jaar geleden zou een en ander gewoon zijn geweigerd, toch heeft de gemeente meegedacht en alle procedures duren dan lang. Op 30 mei 2007 vindt een gesprek plaats tussen verzoekers en wethouder Wiggers.
10. Op 19 juni 2007 adviseert het bouwplanoverleg Steunpunt Cultureel Erfgoed Overijssel geen monumentenvergunning te verlenen. Bij brief, verzonden 25 september 2007, komt er een weigering van het college op het principeverzoek tot bouw van een carport. Hierbij meldt het college dat bezwaar niet mogelijk is. Alleen als verzoekers alsnog een formele bouwaanvraag indienen en deze wordt geweigerd, is voor hen bezwaar mogelijk.
11. Verzoekers ontwikkelen andere plannen en vragen in juni 2008 om aankoop/verhuur van de grondstrook. Ook dienen zij een voorlopige bouwaanvraag in voor het verlengen van een schutting. Na e-mails over de voortgang van deze aanvraag, meldt de gemeente op 13 oktober 2008 dat de aanvraag voor wat betreft de schutting bij de monumentenraad ligt voor advies. Er wordt op 20 oktober 2008 aan het college voorgesteld negatief te besluiten over verkoop; parkeerplaatsen zijn ook anders te realiseren en er is nooit toegezegd dat verzoekers zouden kunnen kopen. Op 6 november 2008 vindt er een gesprek plaats over een eventuele koop en het realiseren van parkeerruimte.
12. Op 25 november 2008 volgt er een schriftelijke weigering op het verzoek tot aankoop van grond voor het aanleggen van parkeerplaatsen. In deze brief wordt medegedeeld dat de gemeente heeft besloten zelf twee parkeerplaatsen aan te leggen om aan de parkeerbehoefte tegemoet te komen.
13. Er vindt in het voorjaar 2009 een gesprek plaats met burgemeester Hofland en het hoofd Ruimtelijke ordening van de gemeente. Verzoekers geven daarover aan dat het een goed gesprek was. Er wordt afgesproken nader onderzoek te verrichten naar:
 - Ruimtelijke inpasbaarheid van de plannen;
 - De noodzaak tot het vrijhouden van het gebied voor een kraan ten behoeve van onderhoud van de brug;
 - Definitieve duidelijkheid over de bodemkwaliteit.
14. Op 28 januari 2010 volgt een schriftelijke weigering tot verkoop en worden alternatieven ook afgewezen. De gemeente zal niet meewerken aan het op 6 november 2008 geboden alternatief van aanleg door de gemeente van twee parkeerplaatsen.

Er heeft naar aanleiding van het gesprek van het voorjaar 2009 nader onderzoek plaatsgevonden en met name de ruimtelijke inpassing en de resultaten uit het bodemonderzoek zijn negatief uitgevallen. De rapportage wordt meegezonden. Verwezen wordt naar een gesprek met wethouder Boshove op 12 januari 2010.

15. Op 16 september 2010 dienen verzoekers klachten in bij de gemeente over de gang van zaken sinds 2005. Op 1 december 2010 vindt over de klachten een hoorzitting plaats. Uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat de gemeente erkent dat het bij de klacht gevoegde feitenrelaas terecht is. De gang van zaken rond het verzoek tot aankoop van de grond verdient volgens de gemeente geen schoonheidsprijs; procedures hebben te lang geduurd en e-mails zijn niet altijd binnen een redelijke termijn beantwoord.
16. De klachtafhandelingsbrief van 13 december 2010, verzonden 19 december 2010, betreft samenvattend de volgende klachten:
 - a. Het niet, dan wel te laat beantwoorden van brieven en e-mails;
 - b. Het niet nakomen van afspraken;
 - c. Het niet voldoen aan gewekte verwachtingen;
 - d. Gedragingen van medewerkers in dienst van de gemeente.

17. Oordeel van de gemeente hierover:

Ad a. Erkend wordt dat inderdaad de beantwoordingstermijn enkele keren is overschreden. Inmiddels heeft de gemeente criteria opgesteld voor tijdige beantwoording van brieven etc. De gemeente acht de klacht op dit punt gegrond en stelt dat dit leidt tot een leermoment: de gemeente moet als organisatie scherp zijn wat betreft het nakomen van termijnen die zij zichzelf heeft gesteld. Als een termijn om legitieme reden niet kan worden nagekomen, moet tijdig contact worden opgenomen met de betreffende burger.

Ad b. Er is uit het dossier gebleken dat er situaties zijn geweest waarbij een medewerker heeft beloofd terug te bellen, maar deze afspraak niet is nagekomen. De klacht is volgens de gemeente op dit punt gegrond, een dergelijke handelwijze is niet toelaatbaar.

Ad.c. Verzoekers zijn van mening dat ambtenaren, c.q. bestuurders in eerste instantie zouden hebben verklaard dat het wel goed zou komen met de verkoop van de grond, wat achteraf niet het geval blijkt te zijn. De gemeente verwijst naar de brief van 22 september 2005, waarin wordt meegedeeld dat het college bereid is de grond te verkopen mits aan enkele met name genoemde randvoorwaarden wordt voldaan, namelijk het aanvragen van een bouwvergunning en het onderzoek naar bodemverontreiniging. Er is in de brief expliciet gesteld dat het niet vanzelfsprekend is dat bouwvergunning zal worden verleend, aangezien het bestemmingsplan bebouwing op de betreffende grond niet toestaat. Er is dan ook geen verwachting gewekt in de zin dat de bouwvergunning wel zou worden verleend.

In een gesprek op 6 november 2008 is aan de orde geweest een alternatief in de vorm van aanleg van twee parkeerplaatsen op de betreffende grond. Op 28 januari 2010 wordt schriftelijk meegedeeld dat niet kan worden meegewerkt aan het realiseren van de parkeerplaatsen. De klachtbehandelaar van de gemeente kan zich op dit punt voorstellen dat verzoekers het gevoel hebben dat de gemeente verwachtingen heeft gewekt en vervolgens niet is nagekomen, waarbij hij wel opmerkt dat hem niet duidelijk is geworden wat er tijdens het gesprek van 6 november 2008 precies aan verzoekers is meegedeeld.

Ad d. Gedragingen van medewerkers in dienst van de gemeente. Dit betreft:

- Het naast zich neerleggen door burgemeester en wethouders van een ambtelijk advies;
Reactie gemeente: het college kan te allen tijde afwijken van een ambtelijk advies.

- Het maken van kosten in het kader van een principe-aanvraag om een bouwvergunning, terwijl bekend zou moeten zijn dat er een algemeen besluit lag dat op bolwerken niet mag worden gebouwd;

Reactie gemeente: er is inmiddels een aansprakelijkstelling voor de kosten die verzoekers naar hun mening onnodig hebben gemaakt voor de behandeling van de principe-aanvraag bouwvergunning. In dat kader zal dan ook verder op dit punt worden ingegaan.

- Het foutief informeren van de resultaten van het bodemonderzoek;
- Irritatie van een medewerker op het moment dat werd gevraagd om een onderhoud met de burgemeester;
- Het toezenden van een foutief verslag van een gesprek;
- De weigering om een bestemmingsplan te mogen inzien.

Reactie gemeente: deze klachten zijn niet in het dossier te verifiëren. Wanneer terecht is wat verzoekers stellen, is een excuus op zijn plaats.

Naar aanleiding van de klachtbehandeling komt de gemeente tot de volgende leerpunten:

-Zorg voor zorgvuldige dossiervorming; alle relevante stukken op chronologische wijze opnemen.

-Aanwijzen van een primaathouder daar waar verschillende medewerkers zich met dezelfde zaak bezighouden.

-Afspraken tijdens (telefoon)gesprekken duidelijk schriftelijk vastleggen en een afschrift aan de burger sturen.

-Wees duidelijk en voorkom dat bij de burger verwachtingen worden gewekt die niet kunnen worden nagekomen.

18. Op 17 november 2010 dienen verzoekers een schadeverzoek in. Dit betreft kosten die door hen zijn gemaakt in verband met het indienen van een principe-aanvraag bouwvergunning, terwijl op dat moment al bekend zou moeten zijn geweest dat de vergunning niet zou worden verleend omdat op een rijksmonument zou worden gebouwd. Het gaat totaal om een bedrag van € 1430,-. In een ambtelijk advies van 10 januari 2011 wordt het college voorgesteld een bedrag van € 655,- te vergoeden.

19. Het college beslist anders. Er wordt een schriftelijk antwoord verzonden op 3 februari 2011. De gemeente stelt zich op het standpunt dat op het moment van het indienen van de principe-aanvraag niet was te voorzien dat aan een definitieve aanvraag geen medewerking zou worden verleend. Het advies van de Rijksdienst voor archeologie, cultuurlandschap en monumenten van 16 juli 2007 bleek negatief en was aanleiding niet verder mee te werken. Kosten die aan een principe-aanvraag zijn verbonden worden gezien als een risico dat geheel voor rekening van de aanvrager komt. De gemeente is dan ook voornemens het verzoek af te wijzen.

20. Hierop reageren verzoekers bij brief van 25 februari 2011. Zij wijzen op het volgende:

- De gemeente heeft zelf verzocht om een gedetailleerde tekening, een schets was niet voldoende.
- De monumentencommissie heeft uiteindelijk geen bezwaar.

- Op 19 juni 2007 is er een vergadering bij 'Het Oversticht'. Daar wordt volgens verzoekers duidelijk dat het een prachtige tekening is; het geheel past prima in het beeld. Maar er is ooit afgesproken dat alle bolwerken zoveel mogelijk open moeten blijven en 'Het Oversticht' zal dan ook negatief adviseren. Volgens verzoekers zegt men bij deze bijeenkomst tegen de vertegenwoordiger van de gemeente dat het college niet verplicht is het advies over te nemen. Ook merkt de voorzitter op dat de gemeente heel wat uit te leggen heeft, omdat er veel mis is gegaan en verzoekers op het verkeerde been zijn gezet. Verzoekers achten de gemeente nalatig omdat, als de gemeente professioneler te werk was gegaan en eerst had onderzocht of er wel gebouwd had mogen worden, de kosten niet gemaakt hadden hoeven worden.
 - Tijdens de hoorzitting over de klacht is de indruk gevestigd dat de aansprakelijkheidsstelling zou worden gehonoreerd.
 - Tevens is tijdens de hoorzitting afgesproken dat door de klachtencoördinator onderzocht zou worden hoe het kan dat de gemeente het voorstel van november 2008 om twee parkeerplaatsen aan te leggen niet uitvoert omdat het nu door de welstandscommissie wordt afgewezen. Was het in 2008 niet noodzakelijk om de welstandscommissie in te schakelen? Verzoekers hebben in 2008 niet verder aangedrongen omdat zij toch liever zelf de grond wilden kopen.
21. De zienswijzen van verzoekers leiden bij de gemeente niet tot een ander standpunt. Uit de opmerking van een medewerker van de gemeente tijdens de hoorzitting dat de aanleiding voor de aansprakelijkheidsstelling hem duidelijk is, kan niet de conclusie worden getrokken dat de honorering daarvan geen probleem zou geven. Een en ander is verwoord in de brief verzonden op 17 maart 2011. Bij brief van 20 april 2011 dienen verzoekers hierop een bezwaarschrift in.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

Verzoekers

Verzoekers geven aan dat er wel degelijk verwachtingen zijn gewekt dat de verkoop van grond zou doorgaan. De gemeente heeft van het begin af aan kunnen weten dat er op het bolwerk, gezien de status van Rijksmonument, niet gebouwd kan worden. Veel gedoe en kosten zijn onnodig geweest. Dit is niet professioneel.

Ook al is een formeel juridische aansprakelijkheid nog onderwerp van een bezwaarprocedure, gesteld kan worden dat de hele gang van zaken bij verzoekers tot nadeel heeft geleid, wat de gemeente had kunnen voorkomen. Dan is er ruimte voor een vergoeding. Het is onbegrijpelijk waarom het college afwijkt van een ambtelijk voorstel daarover.

Uiteindelijk zou de gemeente zelf parkeerplaatsen kunnen realiseren; het is verzoekers niet duidelijk geworden waarom de gemeente dit niet alsnog doet.

Bij de hoorzitting over de klachtbehandeling is afgesproken dat dit zou worden uitgezocht.

Dat gebeurde niet en in hun brief van 25 februari 2011 is door verzoekers alsnog een antwoord gevraagd. Dat antwoord is er tot op heden niet.

Verzoekers hadden een goed gevoel over de hoorzitting naar aanleiding van de klachtbehandeling en de leerpunten die de gemeente zegt te hebben getrokken. Het vervolg –als het gaat over schadevergoeding en het niet verzorgen van informatie over de aan te leggen parkeerplaatsen- wijst er niet op dat de gemeente de leerpunten daadwerkelijk in praktijk brengt. Vandaar dat verzoekers de kwestie nu voorleggen aan de Oo.

Gemeente

Naar aanleiding van het door verzoekers opgestelde feitenrelaas, de ingediende klachten, dossieronderzoek en de hoorzitting over de klachten, heeft de gemeente tijdig een besluit genomen inzake klachtafhandeling. Hiervoor wordt verwezen naar de brief van 13 december 2010, waarbij een deel van de klachten gegrond is verklaard. De gemeente erkent dat het geheel geen schoonheidsprijs verdient en heeft leerpunten opgesteld voor de toekomst.

De gemeente heeft de verkoop van grond gekoppeld aan een bouwaanvraag. Immers aankoop had voor verzoekers weinig zin als zou blijken dat er uiteindelijk niet gebouwd kon worden. Er is door de gemeente niet gesteld dat een bouwaanvraag zou worden gehonoreerd. Een principe-aanvraag dient er voor om de (on)mogelijkheden van bouwen in kaart te brengen. Hiermee loopt een aanvrager het risico dat het voor hem negatief uitpakt. Het advies van de Rijksdienst voor archeologie, cultuurlandschap en monumenten van 16 juli 2007 blijkt negatief en is dan ook aanleiding niet verder mee te werken. Het college kan alleen op zeer goede gronden van een dergelijk advies afwijken; deze gronden zijn niet aanwezig. In die zin kan er dan ook niet van opgewekte verwachtingen worden gesproken.

Er is in de brief van 25 november 2008 aangegeven dat de gemeente zelf parkeerplaatsen wil realiseren. Verzoekers stonden toen echter nog op het standpunt dat zij de grond wilden kopen. In het voorjaar 2009 is er een gesprek geweest van verzoekers met burgemeester Hofland en het hoofd Ruimtelijke ordening van de gemeente. Daar is uitgekomen dat onderzoek gedaan zou worden naar de ruimtelijke inpasbaarheid van de plannen; de noodzaak tot het vrijhouden van het gebied voor een kraan ten behoeve van onderhoud van de brug en definitieve duidelijkheid over de bodemkwaliteit. Het onderzoek levert voortschrijdend inzicht over bodemverontreiniging en welstand/ruimtelijke inpasbaarheid. Dan moet een bestuursorgaan zijn eerder ingenomen standpunt herzien. Een en ander leidt er toe dat niet alsnog zal worden overgegaan tot aanleg van de parkeerplaatsen. De redenen zijn gemeld aan verzoekers in de brief van 28 januari 2010. Uit het verslag van de hoorzitting van 1 december 2010 blijkt niet dat er toegezegd is dat hier nog nader op zal worden ingegaan.

Het besluit op het schadeverzoek is onderwerp van een bezwaarprocedure en als zodanig volgens de gemeente niet aan de orde bij klachtbehandeling door de Oo.

Reactie op het rapport van bevindingen

Verzoekers hebben op 25 juni 2011 per email gereageerd op het rapport van bevindingen. Dit betreft het volgende:

toevoegen onder Feiten punt 6: miscommunicatie *binnen de gemeente Zwartewaterland*.

Feiten punt 8: vervangen door *'er wordt aan verzoekers geadviseerd om een principe-aanvraag voor een bouwvergunning in te dienen'*.

Feiten punt 20: tijdens de hoorzitting over de klacht is *bij verzoekers* de indruk gevestigd dat de aansprakelijkheidsstelling zou worden gehonoreerd.

De Oo neemt deze aanvullingen over.

Van de zijde van de gemeente is niet gereageerd op het rapport van bevindingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Opgewekt vertrouwen

Deze norm uit het klachtrecht brengt mee dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid behoren te worden gehonoreerd.

De Oo concludeert dat bij verzoekers in ieder geval het vertrouwen is ontstaan dat aankoop in orde zou komen toen op 13 juli 2006 een e-mailbericht werd verzonden van een medewerkster van de gemeente dat 'onderzoek naar de bodem geen verontrustende resultaten oplevert en dat de grond verkocht kan worden'. Aangegeven wordt daarbij dat na de vakantieperiode de verkoop geregeld zal worden. In september 2006 blijken er nog wel diverse voorwaarden waar aan voldaan moet worden voordat het zo ver is. Op zich zal het voor juridisch geschoolden duidelijk zijn dat voorwaarden zoals het verlenen van een bouwvergunning en toestemming van monumentenzorg er steeds al waren en ook blijven bestaan, maar bij de burger die een mailbericht ontvangt dat is geformuleerd zoals hiervoor, ontstaan wel degelijk verwachtingen. De Oo is dan ook van mening dat er hier sprake is van onzorgvuldig handelen al kan niet de conclusie worden getrokken dat het vertrouwen van verzoekers op basis van alleen een mailbericht volledig gerechtvaardigd was. Zie hiervoor ook de hierna volgende overwegingen van de Oo over professionaliteit.

Verzoekers stellen dat er ook toezeggingen zijn gedaan voor het aanleggen door de gemeente van twee parkeerplaatsen. Er is in de brief van de gemeente van 25 november 2008 inderdaad aangegeven dat de gemeente zelf parkeerplaatsen wil realiseren. Verzoekers staan dan echter nog op het standpunt dat zij de grond willen kopen. De Oo constateert dat als verzoekers eind 2008 hadden ingestemd met de brief van 25 november 2008, er op dit moment wellicht twee parkeerplaatsen zouden zijn. In een later stadium wordt herhaald onderzoek verricht en dan blijkt dat er geen mogelijkheden zijn. Er is dan sprake van voortschrijdend inzicht. Het is de Oo niet gebleken dat de gemeente daar niet naar mag handelen en nu alsnog uitvoering zou moeten geven aan de brief van 25 november 2008. Daarmee is er op dit moment geen sprake meer van gerechtvaardigde verwachtingen bij verzoekers. De redenen waarom niet alsnog wordt meegewerkt zijn door de gemeente gemeld aan verzoekers in de brief van 28 januari 2010.

Uit het verslag van de hoorzitting van 1 december 2010 blijkt niet dat er toegezegd is dat hier nog nader op zal worden ingegaan. De Oo volgt het standpunt van verzoekers hierover dan ook niet.

Professionaliteit

Hierbij gaat het er om dat ambtenaren jegens burgers handelen overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep.

De Oo constateert dat mailwisselingen tussen bepaalde medewerkers van de gemeente en verzoekers verregaand informeel waren. Het informele zal een rol hebben gespeeld bij de email waarin verzoekers is gemeld dat na de zomervakantie de verkoop doorgang zou vinden.

Bij de Oo is er begrip voor dat in een kleinere gemeente het eerder zal voorkomen dat behandelend ambtenaren en burgers elkaar kennen en dat het qua samenstelling van personeel niet steeds mogelijk is een collega de zaak te laten behandelen. Desondanks – en juist dan- is het aan te bevelen een zekere afstand te bewaren. Die professionaliteit is er niet steeds geweest.

Verzoekers hebben aangegeven het niet professioneel te vinden dat men bij de gemeente niet van meet af aan wist dat er op een bolwerk dat Rijksmonument is, niet mag worden gebouwd.

De Oo kan zich niet aan de indruk onttrekken dat deze kennis wel aanwezig was, getuige het feit dat het allereerste verzoek leidde tot een ambtelijk voorstel tot weigeren. Als verzoekers hierop in actie komen, worden vervolgens allerlei mogelijkheden door de gemeente onderzocht. Achteraf bekeken ware het beter geweest de duidelijkheid die er eigenlijk al was te handhaven. Door dat niet te doen en het proces steeds op gang te houden als verzoekers weer in actie komen is bij verzoekers het beeld ontstaan dat er toch nog mogelijkheden waren. Hoewel het begrijpelijk is dat men binnen een gemeente meedenkt met wat burgers willen is hier volgens de Oo toch niet steeds van voldoende professionaliteit sprake geweest.

Coulance.

Coulance is gebaseerd op het redelijke vermoeden dat de billijkheid vraagt om een vergoeding. Het gaat niet om situaties waarbij een schadevergoeding rechtens is aangewezen of aangewezen zou kunnen zijn. Het gaat om situaties waarbij ten gevolge van handelen van bestuursorganen burgers uitgaven in geld of investeringen in tijd hebben gedaan.

Het is correct dat de gemeente op het punt van schadevergoeding verwijst naar de daarvoor geldende procedures. Dat neemt niet weg dat –mocht worden vastgesteld dat er geen juridische aansprakelijkheid is- er naar de mening van de Oo uit coulance-overwegingen toch overgegaan zou kunnen worden tot vergoeding van de door verzoekers aangegeven schade. Hierbij overweegt de Oo dat kosten niet gemaakt zouden zijn als er door de gemeente van meet af aan strak was vastgehouden aan het weigeren van bouwen op een bolwerk dat Rijksmonument is. Verder blijkt uit de stukken dat er een ambtelijk advies is geweest om een deel van de kosten te vergoeden. Het college heeft dit voorstel niet overgenomen. De Oo ziet niet in waarom enige ruimhartigheid niet zou kunnen leiden tot vergoeding van het gehele bedrag.

Klachtbehandeling.

Verzoekers hebben een goed gevoel over de hoorzitting bij de gemeente naar aanleiding van de klachtbehandeling en de leerpunten die de gemeente in de klachtafhandelingsbrief aangeeft.

Het vervolg –als het gaat over schadevergoeding en het niet verzorgen van informatie over de aan te leggen parkeerplaatsen- wijst er voor verzoekers niet op dat de gemeente de leerpunten daadwerkelijk in praktijk brengt. Vandaar dat zij de kwestie nu voorleggen aan de Oo.

De Oo constateert dat de klachtbehandeling correct heeft plaatsgevonden. Aan het vervolg in de zin van schadevergoeding en het alsnog aanleggen van parkeerplaatsen is door de Oo hierboven aandacht besteed.

Oordeel

Opgewekt vertrouwen: er is niet zorgvuldig gehandeld als het gaat om verkoop; er is zeker een bepaalde verwachting gewekt, maar geen gerechtvaardigd vertrouwen.

Professionaliteit: niet steeds zorgvuldig.

Coulance: de Oo oordeelt dat uit overwegingen van coulance de door verzoekers aangegeven schade zou dienen te worden vergoed als blijkt dat er geen juridische aansprakelijkheid is.

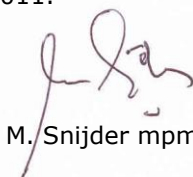
Klachtbehandeling: zorgvuldig. De Oo stelt het op prijs dat leerpunten zijn geformuleerd en gaat er van uit dat deze voor de toekomst blijven gelden.

Raalte, 25 juli 2011.

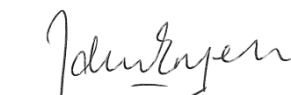
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 19 juli 2011.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse