



Overijsselse Ombudsman

Dossiernummer 2019 031A

RAPPORT

Verzoeker

De heer Y wonende te Oldenzaal, hierna genoemd: verzoeker.
De klacht betreft de gemeente Oldenzaal.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoekschrift op 10 mei 2019.

Klacht

Verzoeker heeft – samengevat – aangegeven dat de klacht gaat over het verstrekken van onvolledige, onjuiste en misleidende informatie rondom het verlenen van vergunningen voor een zendmast en het opstellen van een mobiele kraan.

Verloop procedure

Verzoeker heeft op 5 maart 2019 een klacht bij de gemeente ingediend. Op 9 april 2019 heeft een gesprek over deze klacht plaatsgevonden tussen de gemeente en verzoeker. De gemeente heeft vervolgens op 6 mei jl. een klachtafhandelingsbrief gestuurd, die nog nader is toegelicht in een e-mail op 14 mei 2019.

Op 8 april heeft verzoeker een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman, die op 10 mei door verzoeker aan de OO is gestuurd.

De OO heeft tijdens een tweetal telefoongesprekken en per e-mail nog nadere informatie bij verzoeker opgevraagd en verzocht om precisering van de klachtomschrijving.

Verzoeker heeft diverse documenten toegestuurd en van de gemeente ontving de OO op 27 mei een afschrift van de door verzoeker ingediende klacht en de klachtafhandelingsbrief.

De gemeente heeft de klacht over de wijze van communiceren met betrekking tot de plaatsing van de mobiele kraan behandeld en heeft tevens aangegeven dat de OO ook het onderdeel van de klacht kan behandelen waartegen verzoeker niet eerst een formele klacht volgens de Awb heeft ingediend bij de gemeente.

Verzoeker vindt de verontschuldigungen die door de gemeente zijn aangeboden onvoldoende: de gemeente heeft weliswaar erkend dat er beter gecommuniceerd had moeten worden, maar ze heeft haar fouten niet hersteld. Mede gelet op de onvrede van verzoeker over het resultaat van de klachtbehandeling door de gemeente heeft de ombudscommissie besloten onderzoek te doen.

Op 11 juli 2019 vindt een gesprek plaats. Hierbij zijn aanwezig: namens verzoeker: de heer Y. en de heer X, bestuurslid aangrenzende voetbalvereniging. Namens de gemeente: mevrouw A. en mevrouw B). Namens de OO: de heer P. Jansen en mevrouw M. Knigge.

Visies van partijen

Tijdens het gesprek van 11 juli 2019 hebben beide partijen hun visie op de klacht gegeven.

Verzoeker

Verzoeker bevestigt dat de samenvatting door de OO van de klacht, zoals hiervoor beschreven, klopt. De klacht gaat over het verstrekken van onvolledige, onjuiste en misleidende informatie rondom het verlenen van vergunningen voor een zendmast en het opstellen van een mobiele kraan.

Verzoeker is niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht en vindt de verontschuldigheden die zijn aangeboden onvoldoende. De gemeente heeft wel erkend dat er beter gecommuniceerd had moeten worden, maar ze heeft haar fouten niet hersteld. Er zijn veel fouten gemaakt en verzoeker wil hier niet de dupe van zijn.

Verzoeker geeft aan dat er diverse gesprekken hebben plaatsgevonden over de situatie rond de zendmast. Bij de vergunningverlening is het adres van een tankstation gebruikt, terwijl de werkelijke locatie van de mast ongeveer 100 meter verderop, en daarmee 100 meter dichterbij zijn woning, ligt. De parkeerplaats van de voetbalclub, die naast de groenstrook ligt waar de mast geplaatst moet worden, wordt gebruikelijk ook anders aangeduid qua adres. De bewoners konden op grond van de publicatie van de vergunningaanvraag niet weten waar de mast geplaatst zou worden en tevens was het niet duidelijk dat de mast 40 meter hoog zou worden. De gemeente had een andere adresaanduiding moeten gebruiken, of in ieder geval het woord "nabij" erbij moeten zetten.

De eerste gesprekken hierover vonden in december 2018 plaats en in januari is hierover in een raadsvergadering gesproken. Op dat moment heeft de wethouder al gezegd dat de communicatie rondom dit onderwerp verbeterd moest worden. Verzoeker heeft daarna niet gemerkt dat de communicatie verbeterde, integendeel. Zowel rond de aflevering van de materialen voor de zendmast als bij de vergunningverlening voor het plaatsen van een mobiele kraan is veel te doen geweest. Verzoeker heeft inmiddels drie procedures bij de Rechtbank hierover achter de rug en ook is er een aantal bezwaarprocedures geweest. Verzoeker vindt dat de gemeente juiste informatie moet aanleveren en hoopt op een wijze van communiceren die tot oplossingen kan leiden. Tot nu toe vindt hij niet dat er wordt meegedacht of meegewerkt. Zo moet hij bijvoorbeeld voor het verkrijgen van stukken steeds weer een beroep doen op de WOB.

Verzoeker verwacht dat de gemeente haar bewoners betreft bij dit soort besluiten waarbij een 40 meter hoge zendmast op 30 meter afstand van iemands tuin wordt geplaatst, maar dat is in dit geval niet gebeurd. Verzoeker vindt het daarnaast niet rechtvaardig dat de gemeente eerder wel met een andere sportclub heeft overlegd over een mogelijke plaatsing van deze zendmast, maar hierover geen overleg heeft gehad met de direct aan de voorgenomen plaats van de zendmast grenzende voetbalvereniging. De andere sportclub heeft hiermee de mogelijkheid gehad om te zeggen dat ze er bezwaar tegen had en deze voetbalvereniging niet.

Verzoeker geeft aan dat er een andere locatie op het terrein van de voetbalclub is die ook geschikt zou zijn en waar omwonenden veel minder last van zouden hebben. Het bestuur van de voetbalclub heeft hier geen bezwaar tegen en verzoeker verwacht dat KPN best wil meedenken, maar dat de gemeente dat niet wil. Verzoeker heeft binnenkort een afspraak met de betreffende medewerker van KPN om e.e.a. nog eens te bespreken tijdens een kopje koffie.

Verzoeker heeft het gevoel dat hij door de gemeente wordt misleid vanwege zijn persoon of vanwege zijn vroegere politieke activiteiten binnen de gemeente.

De heer X geeft desgevraagd aan dat het bestuur van de aangrenzende voetbalvereniging geen bezwaar heeft tegen de voorgenomen plaats van de antennemast, maar wel tegen de manier waarop het gegaan is. De gemeente heeft op geen enkele wijze overleg gehad met de voetbalvereniging.

Gemeente

Mevrouw A. legt uit dat de vergunning voor het plaatsen van de zendmast is verleend aan KPN en dat de gemeente deze vergunning niet kan intrekken. Het staat KPN vrij om de vergunning in te trekken en een vergunning te vragen voor een andere locatie. De gemeente heeft KPN steeds geadviseerd om met de omwonenden in gesprek te gaan en te kijken naar oplossingen. KPN heeft naar de gemeente toe aangegeven niet bereid te zijn naar een andere locatie te kijken omdat zij voor de huidige locatie een vergunning heeft.

Desgevraagd zegt mevrouw A. tijdens het gesprek toe dat de gemeente op korte termijn het initiatief zal nemen tot een driehoeksgesprek (verzoeker, gemeente, KPN). Mocht KPN alsnog bereid zijn mee te denken over de andere locatie dan zegt mevrouw A. toe dat een nieuwe vergunning hiervoor heel snel afgegeven zal worden. De "oude" vergunning hoeft pas te worden ingetrokken op het moment dat duidelijk is dat tegen de nieuwe vergunning geen bezwaar wordt ingediend. KPN zal hier wellicht wel tijd mee verliezen, aangezien het in de planning ligt om de mast in augustus te plaatsen, maar dit tijdverlies zou beperkt gehouden kunnen worden.

Mevrouw B. legt uit dat de gemeente inderdaad in gesprek is geweest met een andere sportvereniging over de vergunning voor een zendmast. Dat was echter een andere situatie dan bij de aangrenzende voetbalvereniging, aangezien hier ook een lichtmast van de vereniging zelf bij betrokken was.

Verder vertelt mevrouw B. dat alle zaken rondom vergunningverlening worden opgenomen in 'het plaatselijke krantje', de KOM. De gemeente heeft echter in de afgelopen periode verzoeker ook telefonisch geïnformeerd over zaken met betrekking tot de zendmast die voor hem van belang zijn, zodat hij niet hoeft te wachten op de KOM. De gemeente wil daarmee laten zien dat ze zeker meedenkt met verzoeker.

Mevrouw A. licht toe dat het bij vergunningverlening zo is dat degene die de vergunning verkrijgt verantwoordelijk is voor de communicatie met en naar de omwonenden. De gemeente heeft hier geen taak in. Wel heeft de gemeente KPN er mondeling op gewezen dat draagvlak belangrijk is.

De gemeente heeft zich deze situatie echter wel aangetrokken en heeft hier ook van geleerd. Bij alle toekomstige aanvragen voor een vergunning staat standaard in de brief dat de gemeente de vergunninghouder adviseert te communiceren met omwonenden.

Naar aanleiding van de opmerking van verzoeker dat in het Antennebeleid van de gemeente Oldenzaal staat dat de gemeente zelf verantwoordelijk is voor de communicatie met de omwonenden, zegt mevrouw A. dat ze het Antennebeleid niet uit haar hoofd kent, maar dat ze dit zal opsturen.

N.B. De OO heeft het Antennebeleid na het gesprek ontvangen en hier staat niet in dat de gemeente verantwoordelijk is voor de communicatie rondom de vergunningverlening of het plaatsen van een mast. Wel staat in artikel 2.4.2 van het Antennebeleid dat, als het gaat over mogelijke onrust over gezondheidsaspecten, de gemeente vaak het eerste aanspreekpunt is en dat het geven van goede informatie belangrijk is.

Desgevraagd geeft mevrouw A. aan dat de gemeente, met de kennis van vandaag, voor de adresaanduiding van het perceel waar de vergunning op is verleend, hetzelfde adres zou gebruiken, maar met toevoeging van het woord "nabij".

Mevrouw B. geeft tot slot nog aan dat er binnen de gemeente geen enkele aanwijzing is dat iemand persoonlijk iets tegen verzoeker zou hebben. Dit gevoel wil ze graag bij verzoeker weg nemen. De gemeente wil daarbij ook nadrukkelijk afstand nemen van de stelling van verzoeker dat de gemeente hem misleid zou hebben.

Reactie op Verslag Bevindingen

Zowel verzoeker als de gemeente hebben gereageerd op het Verslag Bevindingen. De reacties van verzoeker zijn volgens hem verduidelijkend bedoeld en zijn, waar van belang voor de beoordeling van de klacht, meegenomen in de overwegingen van de OO.

De opmerkingen van de gemeente betreffen een tweetal feitelijke onjuistheden die zijn aangepast in de tekst.

Behoorlijkheidsnormen

De OO onderzoekt of de gemeente behoorlijk en zorgvuldig heeft gehandeld. Dit wordt gedaan aan de hand van de behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale en regionale ombudsinstituten. De OO toetst deze klacht aan de normen goede informatieverstrekking en samenwerking.

De behoorlijkheidsnorm goede informatievoorziening houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Dit brengt onder meer mee dat de overheid de burger van relevante informatie voorziet over handelingen en besluiten die zijn belangen kunnen raken.

De norm samenwerking behelst dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt. Een overheidsinstelling behoort zich niet te verschuilen achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht, die verzoeker op 5 maart 2019 heeft ingediend, afgehandeld middels een zeer korte brief. Na een reactie van verzoeker op deze brief heeft de gemeente nog een toelichtende e-mail gestuurd. Het verbaast de OO dat in de afhandelingsbrief niet inhoudelijk op de klacht is ingegaan. De OO kan uit zowel de klachtafhandelingsbrief als de toelichtende e-mail niet opmaken wat het oordeel van de gemeente is over de klacht of hoe

de klacht is afgehandeld.

Tijdens het gesprek van 11 juli heeft de gemeente aangegeven dat zij de klacht zo informeel mogelijk heeft willen afhandelen. De OO constateert dat hierdoor de informele en de formele afhandeling door elkaar heen zijn gaan lopen. De OO doet met betrekking tot klachtbehandeling in het algemeen een aanbeveling.

De OO kan zich voorstellen dat de omschrijving in de publicaties van de locatie en de hoogte van de nieuwe zendmast onvoldoende duidelijk is voor burgers. Het adres dat genoemd is maakt dat het voor de omwonenden niet duidelijk was waar de nieuwe zendmast precies zou worden geplaatst en hoe hoog deze zou zijn. Voor verzoeker heeft deze wijze van publiceren tot gevolg gehad dat hij de publicaties anders heeft opgevat dan wat de gemeente met de publicaties bedoelde en wilde bereiken.

De OO is van mening dat een aanduiding zorgvuldig moet gebeuren en niet tot misverstanden moet leiden. De gemeente heeft tijdens het gesprek zelf ook aangegeven dat ze – met de kennis van nu – de locatie iets anders zou omschrijven, namelijk met de toevoeging “nabij”.

De gemeente heeft formeel geen actieve rol in de communicatie met omwonenden op het moment dat een vergunning is verleend. De gemeente heeft tijdens het gesprek met de OO aangegeven dat zij KPN mondeling heeft gewezen op het belang van draagvlak. De OO heeft echter ook een e-mail van KPN aan de gemeente (d.d. 11 januari 2019) gezien, waarin KPN het volgende opmerkt: “U (de gemeente, OO) verwijt KPN dat er niet met de buurt is gecommuniceerd, maar tijdens het gesprek van 10 december 2018 geeft de gemeente Oldenzaal zelf aan dat ze vonden dat het niet nodig was de omgeving te informeren kijkende naar de afstand tot de mast. Zie hiervoor ook het gespreksverslag in de 7de alinea. De weergave van hetgeen destijds heeft plaatsgevonden kan ik dan ook niet onderschrijven en doet geen recht aan onze rol in de totstandkoming van de vergunningsaanvraag.” Einde citaat. De OO is van mening dat de gemeente hier een andere houding in had moeten aannemen, zeker toen bleek dat omwonenden grote moeite hebben met de locatie van de zendmast en dat de omwonenden uit de publicatie in de KOM niet hebben begrepen waar de zendmast zou komen en hoe hoog deze zou zijn. De gemeente heeft zelf op diverse momenten aangegeven dat de communicatie verbeterd zou moeten worden. Er is echter niet gebleken dat dit ook gebeurd is.

De gemeente heeft pas tijdens het gesprek op 11 juli jl. aangegeven bereid te zijn een actievere rol op te pakken en toegezegd het initiatief te nemen tot een zogenaamd driehoeksgesprek met verzoeker en de KPN.

De OO is van mening dat de gemeente dat initiatief eerder had kunnen en moeten nemen, maar waardeert het dat de gemeente er ook hiermee blijk van geeft lering te hebben getrokken uit deze klacht.

Oordeel

De klacht is gegrond als gaat om de behoorlijkheidsnorm goede informatievoorziening. Als aan de juridische vereisten voor het publiceren is voldaan, betekent dat op zichzelf niet dat de wijze van informatieverstrekking ook behoorlijk is geweest. Het lag op de weg van de gemeente om meer relevante en specifiekere informatie te geven. Een exactere adressaanduiding had bij verzoeker onduidelijkheid kunnen voorkomen. Gelet hierop is de OO van oordeel dat de gemeente verzoeker onvoldoende heeft geïnformeerd

Ook met betrekking tot de norm samenwerking is de klacht gegrond. Weliswaar is de gemeente, buiten de formele publicatieplicht, niet verantwoordelijk voor de communicatie richting omwonenden of andere belanghebbenden, maar op het moment dat er – mede door toedoen van de gemeente – problemen ontstaan, mag van de gemeente worden verwacht dat ze een actieve regierol oppakt.

Aanbeveling

Evenals de Nationale ombudsman (No) is de OO van mening dat een gemeente of instantie altijd eerst moet kijken of er een oplossing mogelijk is voor de klacht. Als dit niet lukt, moet de klacht alsnog worden behandeld volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De OO doet de gemeente Oldenzaal de aanbeveling bij klachten altijd te handelen conform het rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' van de No (rapportnummer 2018/00 d.d. 19 maart 2018), dat ook besproken is in het deelnemersoverleg van de OO op 9 mei 2019.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 5 augustus 2019, gecorrigeerd op 9 september 2019.



P. Jansen



mw. M. Knigge