



## RAPPORT

### Verzoekers

1. De heer en mevrouw X
2. De heer en mevrouw Y

### Verzoek om onderzoek te doen

Het verzoek tot onderzoek betreft een gedraging van de gemeente Olst-Wijhe. Verzoekers zijn het er niet mee eens dat de gemeente de klacht over deze gedraging ongegrond heeft verklaard.

### Wat is de klacht?

De gemeente heeft geen goede informatie verstrekt over de status van de vastgelegde afspraken in een overleg met verzoekers. Het overleg vond plaats in het kader van een door verzoekers ingediend bezwaarschrift tegen een verleende omgevingsvergunning. Verzoekers werden er niet duidelijk over geïnformeerd dat de gemaakte afspraken niet als voorwaarde aan de verleende vergunning konden worden verbonden.

Door de manier van communiceren heeft de gemeente het beeld geschetst dat de afspraken onderdeel zijn van de vergunning en nagekomen moesten worden.

### Onderzoek

De OO heeft onderzoek gedaan. Het verslag van bevindingen is naar verzoekers en de gemeente gestuurd. Aan de gemeente zijn aanvullende vragen gesteld. Zowel verzoekers als de gemeente hebben gereageerd.

### Wat ging aan de oorspronkelijke klacht vooraf?

Eind juli 2017 werd een aanvraag ingediend voor een omgevingsvergunning voor het bouwen van een vrijstaande woning in de nabijheid van de woningen van verzoekers. De vergunning werd eind augustus 2017 verleend. Verzoeker 1 stelde de gemeente een vraag over de hoogte van het peil ten opzichte van zijn perceel en hoe de afwatering wordt geregeld. De gemeente

antwoorde per e-mail van 5 oktober 2017 dat "niet wordt gekeken naar omliggende percelen als er geen ontheffing van het betreffende bestemmingsplan wordt verleend. De woning aan (.....) voldoet aan de regels van het bestemmingsplan/projectbesluit en ontheffing hiervan is dus niet nodig. Het hemelwater en vuilwater worden op het gemeente riool aangesloten en geloosd. Het water van de kavel valt onder het privaatrecht en hiervoor is het Burgerlijk Wetboek van toepassing en hier kunnen en mogen wij dan ook niets van zeggen."

Daarop maakten verzoekers bezwaar tegen de vergunning. Zij stelden onder meer dat door ophoging van de weg en het woningpeil van de kavel in kwestie wateroverlast ontstaat op hun perceel.

In een informeel overleg in november 2017 tussen de projectontwikkelaar, de gemeente en verzoekers, zijn onder meer afspraken gemaakt over het peil van de definitieve straat en het peil van de te bouwen woning. Bij de afspraken staat ook vermeld dat verzoekers hun bezwaar zullen intrekken als de afspraken zullen worden nagekomen.

Van wat overigens zou zijn besproken is geen verslag gemaakt.

Verzoekers hebben hun bezwaarschrift vervolgens ingetrokken onder voorwaarde dat de afspraken worden nagekomen. De afspraken werden echter niet nagekomen. Daarom vond in juli 2019 een gesprek plaats met de gemeente en de projectontwikkelaar. Eén van de twee aanwezige medewerkers van de gemeente (A) was aanwezig in de rol van secretaris van de bezwarenadviescommissie/ voorzitter van het informeel overleg in november 2017, waarbij de afspraken zijn gemaakt. Verzoekers vroegen om verslaglegging van het gesprek.

Verzoekers willen nakoming van de gemaakte afspraken. Volgens het verslag merkt medewerker A op dat de afspraken zijn gemaakt in het kader van de behandeling van het bezwaar en dat de bezwaarschriften zijn ingetrokken onder voorwaarde van nakoming van de gemaakte afspraken. Daarom zit er volgens A niets anders op dan de bezwaarschriften tegen de omgevingsvergunning alsnog formeel te behandelen via de bezwarenadviescommissie. De andere medewerker merkt op dat het peil van de straat niet direct van belang is bij de beoordeling van de vraag of de omgevingsvergunning terecht is verleend. Daarop zegt medewerker A aan het Team Fysieke Infrastructuur en Vastgoed te zullen vragen hoe wordt aangekeken tegen de afspraak van het verlagen van het peil.

Na dit gesprek besloten verzoekers zich te laten vertegenwoordigen via rechtsbijstand. Namens verzoekers wordt bij de behandeling van het bezwaar gesteld dat de verleende vergunning leidt tot waterschade op hun perceel. Verzoekers zijn van mening dat de gemeente haar verantwoordelijkheid dient te nemen, te weten toezien op het treffen van de juiste voorzieningen voor de waterhuishouding. Zij verzoeken de gemaakte en te maken afspraken onderdeel te laten worden van de verleende omgevingsvergunning.

De bezwarenadviescommissie stelt vast dat de standpunten uiteenlopen over wat er is gezegd bij het informeel overleg in november 2017. Omdat daarvan geen verslag is gemaakt, is dit ook niet meer te achterhalen. De commissie merkt op de verwarring c.q. onduidelijkheid bij bezwaarden niet te kunnen wegnemen. Voor de toekomst is het volgens de commissie zinvol om gemaakte afspraken voor één uitleg vatbaar vast te leggen.

De commissie concludeert dat de gemaakte afspraken niet als voorwaarde zijn (en ook niet

konden worden) verbonden aan de verleende omgevingsvergunning. Ook zijn de afspraken niet afdwingbaar of handhaafbaar door de gemeente.

Medio februari 2020 verklaart de gemeente het bezwaar ongegrond.

Verzoekers zijn niet in beroep gegaan, gelet op het advies van de bezwarenadviescommissie. Zij hebben hun raadslieden gevraagd om namens hen een klacht in te dienen bij de gemeente over de onduidelijke communicatie en informatieverstrekking wat betreft de stus van de gemaakte afspraken.

### **Wat vindt de gemeente van de klacht?**

De gemeente vindt dat zij vanaf het begin van de procedure open en duidelijk is geweest over het toetsingskader, namelijk dat in deze kwestie sprake is van een gebonden beschikking. De gemeente verwijst daartoe naar de e-mailwisseling van 5 oktober 2017.

De gemeente kan zich niet meer herinneren wat er in het overleg van november 2017 is gezegd. Volgens de gemeente heeft zij aangegeven dat de omgevingsvergunning een gebonden beschikking is. De gemeente heeft ervan geleerd dat het belangrijk is om naast gemaakte afspraken ook in een verslag vast te leggen wat er in een gesprek wordt gezegd.

De gemeente merkt op in de hoorzitting bij de bezwarenadviescommissie al te hebben aangegeven het te betreuren dat door de gemaakte afspraken bij verzoekers de verwarring is ontstaan dat deze afspraken een onderdeel van de omgevingsvergunning zouden kunnen zijn.

De gemeente is van mening dat zij door middel van het informeel overleg in voldoende mate naar passende oplossingen heeft gezocht. De gemeente ging ervan uit dat de gemaakte afspraken door de projectleider zouden worden uitgevoerd.

De gemeente vindt dat zij richting verzoekers adequaat en voortvarend heeft gereageerd.

### **Wat vindt de OO van de klacht?**

De klacht wordt getoetst aan behoorlijkheidsnormen, die zijn vastgelegd door de Nationale ombudsman in overleg met de gemeentelijke en regionale ombudsinstanties.

De OO toetst de klacht van verzoekers aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking. Volgens deze behoorlijkheidsnorm zorgt de overheid ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. De overheid verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Deze behoorlijkheidsnorm impliceert dat de overheid verplicht is de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

In het licht van goede informatieverstrekking heeft de OO aan de gemeente gevraagd waarom zij de klacht ongegrond heeft verklaard en of er excuses zijn aangeboden voor de ontstane verwarring.

Daartoe wees de OO op wat vermeld staat in het advies van de bezwarenadviescommissie. Daarin is vastgesteld dat niet meer valt te achterhalen wat er is gezegd bij het overleg in

november 2017. Zowel door de commissie als door de gemeente wordt geconstateerd dat door de gemaakte afspraken bij verzoekers de verwarring is ontstaan dat deze onderdeel van de omgevingsvergunning zouden zijn.

De gemeente liet weten dat tijdens het overleg in november 2017 is onderzocht/besproken hoe de wateroverlast kan worden tegengegaan. De betrokken medewerkers herinneren zich niet meer wat er letterlijk gezegd is, maar zij kunnen zich niet voorstellen dat zij niet hebben toegelicht dat er sprake is van een gebonden beschikking.

Er zijn geen excuses aangeboden voor de ontstane verwarring, omdat niet met zekerheid kan worden gezegd dat de medewerkers onvoldoende informatie hebben verstrekt, dan wel fouten hebben gemaakt. Alles bij elkaar is de conclusie getrokken dat de klacht ongegrond is. Wel vindt de gemeente de verwarring en de daardoor ontstane situatie heel vervelend voor betrokkenen.

De OO constateert dat tot aan de behandeling door de bezwarenadviescommissie de gemaakte afspraken in de beleving van verzoekers deel uitmaakten van de vergunning, althans daaraan konden worden gekoppeld.

De betrokken medewerkers van de gemeente zijn bekend met de wet- en regelgeving op hun vakgebied. Dit betekent dat medewerkers van de gemeente alert dienen te zijn of het voor de burger duidelijk is wat de basis en status van een gesprek is en wat de consequenties van de daarin gemaakte afspraken zijn. Dit dient ondubbelzinnig te worden vastgelegd in een verslag. In het geval van verzoekers gaat het om gesprekken en afspraken in de bezwaarfase. Het ging verzoekers bij hun bezwaar tegen de verleende omgevingsvergunning voornamelijk om de vrees voor wateroverlast door ophoging van de weg en het woningpeil van de kavel in kwestie. Tijdens het overleg in november 2017 is onderzocht/besproken hoe de gevreesde wateroverlast kan worden tegengegaan. De gemaakte afspraken zijn daarmee in lijn en wekken de suggestie dat zij betrokken zullen worden bij de vergunningverlening. Die suggestie wordt verstrekt door bij de afspraken op te nemen dat verzoekers hun bezwaar zullen intrekken als alle zaken worden uitgevoerd volgens de gemaakte afspraken. En toen de afspraken niet geheel werden nagekomen werd vanuit de gemeente in juli 2019 opgemerkt dat er niets anders opzat dan het bezwaar tegen de omgevingsvergunning te behandelen via de bezwarenadviescommissie. Voorstelbaar is dat deze wijze van communiceren voor verzoekers bevestigde dat de gemaakte afspraken wel waren verbonden aan, althans verbonden konden worden aan de omgevingsvergunning. Uit het verslag van juli 2019 blijkt niet ondubbelzinnig dat gesproken is over een gebonden beschikking en wat daarvan de consequenties zijn.

## **Conclusie**

De OO concludeert dat de informatieverstrekking over de status van de afspraken niet ondubbelzinnig, volledig en duidelijk was. De e-mail van 5 oktober 2017 voorafgaand aan de bezwaarschriften en wat volgens het verslag van juli 2019 is besproken maakt dit niet anders. Eerst in het advies van de bezwarenadviescommissie staat duidelijk geformuleerd dat het gaat om een gebonden beschikking en wat dat betekent voor de status van de gemaakte afspraken.

Dat de betrokken medewerkers zich hebben ingespannen om in het informele overleg oplossingen te bereiken, maakt niet dat de klacht over de informatieverstrekking ongegrond zou zijn.

### Tot slot

Volgens de gemeente heeft zij van de klacht geleerd. Zij heeft haar werkproces aangepast in de zin dat naast gemaakte afspraken ook een korte samenvatting wordt vastgelegd van wat er in een gesprek wordt gezegd. De OO merkt op dat verslaglegging van gesprekken met burgers altijd is gewenst en als concept dient te worden voorgelegd aan alle betrokkenen. In het geval van verzoekers moesten zij ook nog bij het gesprek in juli 2019 zelf vragen om verslaglegging.

De OO merkt op dat het goed zou zijn geweest als de gemeente voor de verwarring die was ontstaan bij verzoekers vanwege het gebrek aan verslaglegging excuses had aangeboden.

### **Oordeel**

De klacht is gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 8 oktober 2020.



Leo Bezemer  
Vicevoorzitter



Annedé van Zeben  
Onderzoeker