



Dossiernummer 2023 051

## RAPPORT

### Verzoeker

De heer X en mevrouw Y, hierna genoemd: verzoeker.  
De klacht betreft de gemeente Kampen.

### Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (hierna genoemd: OO) ontving het verzoekschrift op 2 augustus 2023.

### Klacht

De klacht gaat over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met het door verzoeker aangekaarte probleem met betrekking tot het gevoerde pachtbeleid op Kampereiland door De Stadserven N.V.

### Bevoegdheid OO

De klacht is door de gemeente Kampen afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klacht te behandelen.

### Verloop procedure

Op 15 september 2023 heeft een gesprek plaatsgevonden met verzoeker en de gemeente in het gemeentehuis van Kampen. Verzoeker werd bijgestaan door ede heer Z (hierna: adviseur). Namens de gemeente waren aanwezig: wethouder de heer A, de heer B, medewerker afdeling ruimtelijke realisatie en mevrouw C, klachtencoördinator. Namens de OO waren aanwezig de heer L. Bezemer en mevrouw A. Werger.

Tijdens het gesprek heeft verzoeker zijn klacht toegelicht en zijn visie op de situatie gegeven. Ook de gemeente heeft haar visie op de situatie gegeven. Tijdens het gesprek is verkend of partijen tot elkaar zouden kunnen komen zonder formeel oordeel van de OO. Dat is helaas niet mogelijk gebleken. Verzoeker heeft aangegeven dat hij een oordeel wenst van de OO over het 'van het kastje naar de muur sturen' in relatie tot de rolverheldering van de gemeente en De Stadserven. Er is behoefte aan een eenduidig pachtbeleid voor de toekomst, zodat de voorwaarden voor zijn individuele situatie helder worden.

### Verslag van bevindingen

Op grond van het gesprek van 15 september 2023 en de ingediende stukken is een verslag van bevindingen (vvb) opgesteld. Dit verslag, dat als bijlage bij dit rapport is gevoegd, is op 4 oktober 2023 per email aan de gemeente en verzoeker gestuurd. Het vvb is aangevuld met de reacties van verzoeker en gemeente voor zover het feitelijke onjuistheden betroffen. De overige reacties zijn als bijlage opgenomen in het verslag van bevindingen.

### Overwegingen van de OO



## Overijsselse Ombudsman

De OO heeft de klacht van verzoeker getoetst aan de behoorlijkheidsnormen 'betrouwbaarheid' en 'samenwerking'.

De norm 'betrouwbaarheid' houdt onder andere in dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt. Als zij gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

De norm 'samenwerking' houdt in dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samenwerkt en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

### *'Van het kastje naar de muur' en rolverheldering*

Tijdens de bijeenkomst met de OO op 15 september 2023 heeft verzoeker aangegeven dat hij het gevoel heeft dat hij door de gemeente en De Stadserven 'van het kastje naar de muur' is gestuurd in zijn zoektocht naar meer duidelijkheid over het individuele pachtcontract.

Naar aanleiding van een ingediende klacht bij de gemeente heeft de heer A. verzoeker uitgenodigd voor een gesprek op 7 december 2022. Tijdens dit gesprek had verzoeker het gevoel dat de heer A. naar hem heeft geluisterd en zich begripvol toonde. De heer A. deed de toezegging dat hij bij het college mandaat zou vragen om de situatie van verzoeker als 'knelgeval' aan te kaarten tijdens de ALV in december 2022.

Na afloop van de ALV werd verzoeker door de heer A. gebeld over de uitkomst; de Raad van Commissarissen wenste geen inmenging van de gemeente als aandeelhouder in individuele gevallen.

Op 31 december 2022 spreekt verzoeker schriftelijk zijn teleurstelling uit naar de heer A. over de gang van zaken en vraagt hij de gemeente om over te gaan tot afhandeling van de klacht.

Bij brieven van 15 februari en 23 maart 2023 bericht de heer A. verzoeker dat zijn klacht niet in behandeling wordt genomen op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) omdat de klacht gericht is op de handelswijze van De Stadserven.

Excuses worden aangeboden voor zover dit verzoeker tijdens het gesprek van 7 december 2022 niet duidelijk is geworden. Volgens de toelichting van de heer A. aan verzoeker heeft dat gesprek plaatsgevonden omdat de heer A. het belangrijk vond om verzoeker namens de gemeente als aandeelhouder begrip te tonen en een luisterend oor te bieden voor diens situatie.

De heer A. informeert verzoeker dat hij met zijn klacht over het functioneren van De Stadserven bij de Raad van Commissarissen moet zijn. De gemeente heeft geen bevoegdheid omdat zij als aandeelhouder alleen verantwoordelijkheid heeft over de algemene lijnen van beleid van De Stadserven en niet over individuele gevallen.

Voor wat betreft de wijze waarop de gemeente heeft gehandeld in deze kwestie, concludeert de OO dat de gemeente de zorgen van verzoeker serieus heeft genomen en heeft willen meedenken met verzoeker. De OO kan verzoeker niet volgen in zijn beleving dat hij zich in de steek gelaten voelt door de gemeente en de gemeente hem van 'het kastje naar de muur' heeft gestuurd.

De heer A. heeft verzoeker uitgenodigd voor een gesprek om naar diens verhaal en zorgen te luisteren en daarna het initiatief genomen om de situatie van verzoeker via de ALV onder de aandacht te brengen bij de Raad van Commissarissen. Ook heeft de heer A. er bij De Stadserven



## Overijsselse Ombudsman

N.V. op aangedrongen om de communicatie met de bewoners van Kampereiland te verbeteren en zorg te dragen voor een regeling voor klachten van de pachters. Verzoeker is -net als andere bewoners van Kampereiland- uitgenodigd om zich te melden bij problemen met de financiering. Hierdoor zijn bepaalde verwachtingen gewekt bij verzoeker, die uiteindelijk niet haalbaar bleken omdat De Stadserven de gemeente als aandeelhouder geen ruimte biedt voor inbreng over individuele gevallen.

Verzoeker heeft tijdens het gesprek met de OO aangegeven dat de heer A. misschien dan zijn toezegging wel is nagekomen maar dat het resultaat voor hem onbevredigend is.

Met inachtneming van het bovenstaande is de OO van oordeel dat de gemeente, in de persoon van de heer A., niet heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnormen 'betrouwbaarheid' en 'samenwerking'.

Ten aanzien van de wens van verzoeker om rolverheldering overweegt de OO het volgende.

Naar het oordeel van de OO is de rolverheldering van de gemeente als aandeelhouder en De Stadserven voldoende in beeld gebracht door de gemeente.

De heer A. heeft daarover tijdens de bijeenkomst op 15 september 2023 met de OO nog het volgende toegelicht:

"De Stadserven moet worden gezien als een zelfstandig bedrijf. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het functioneren van De Stadserven. De rol van de gemeente als aandeelhouder is vastgelegd in de statuten van de N.V. waarin is vastgelegd dat de gemeente bijvoorbeeld de begroting vaststelt en generieke aanwijzingen kan geven.

Als het gaat om agrarisch beleid heeft De Stadserven de door de gemeenteraad vast te stellen beleidsvisie te hanteren als toetsinstrument. In de laatst vastgestelde beleidsvisie is bijvoorbeeld besloten dat de retributie naar een marktconform tarief moet gaan. De Stadserven maakt zelf een uitvoeringsprogramma dat weer gekoppeld is aan de begroting en die wordt vastgesteld in de aandeelhoudersvergadering. Mocht blijken dat het uitvoeringsprogramma niet past binnen de kaders van de beleidsvisie dan kan de gemeente als aandeelhouder daar iets van vinden."

### Oordeel

De OO is van oordeel dat de gemeente niet heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnormen 'betrouwbaarheid' en 'samenwerking'. De klacht is ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 2 november 2023.

Leo Bezemer,  
vicevoorzitter

Annet Werger,  
Onderzoeker



## Overijsselse Ombudsman

### Bijlage: Verslag van bevindingen 15 september 2023

Dossiernummers 2023 051

#### VERSLAG VAN BEVINDINGEN

##### **Verzoeker**

De heer X en mevrouw Y.  
De klacht betreft de gemeente Kampen.

##### **Datum verzoek**

De Overijsselse Ombudsman (hierna: OO) ontving het verzoekschrift op 2 augustus 2023.

##### **Samenvatting klacht**

De klacht gaat over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met het door verzoeker aangekaarte probleem met betrekking tot het gevoerde pachtbeleid op Kampereiland door De Stadserven N.V.

##### **Klachtafhandeling gemeente**

Verzoeker vraagt de gemeente op 24 oktober 2022 per email waar een klacht kan worden ingediend.  
Op 22 november 2022 stuurt verzoeker op verzoek van de gemeente een toelichting op de klacht.

Op voorstel van de gemeente vindt op 7 december 2022 een gesprek plaats met verzoeker. De gemaakte afspraken (toezeggingen) worden per email van 9 december 2022 vastgelegd in een gespreksverslag.

Na afloop van de aandeelhoudersvergadering van De Stadserven op 21 december 2022 wordt verzoeker telefonisch geïnformeerd door de wethouder dat de Raad van Commissarissen geen rol ziet weggelegd voor de gemeente als aandeelhouder om een maatwerkoplossing voor de situatie van verzoeker te bevorderen.

Op 31 december 2022 bericht verzoeker per email de wethouder teleurgesteld te zijn over de uitkomst van de aandeelhoudersvergadering van De Stadserven. Verzoeker geeft aan benieuwd te zijn of de gemeente nog een serieuze afhandeling van de klacht gaat starten. Op 15 februari 2023 bericht de gemeente verzoeker dat de klacht niet door de gemeente in behandeling wordt genomen omdat de klacht vooral is gericht op het handelen van De Stadserven N.V..

Eveneens op 15 februari 2023 dient verzoeker een nieuwe klacht in over het feit dat de gemeente kennelijk al eerder had besloten om zijn klacht niet in behandeling te nemen zonder verzoeker daarover te informeren. Verder meldt verzoeker in de klacht dat de wethouder de gedane toezeggingen niet is nagekomen.

Op 13 maart 2023 maakt verzoeker 'bezwaar' tegen de reactie van 15 februari 2022. Verzoeker geeft aan dat hij de steun van de gemeente mist en nog steeds geen passende oplossing heeft voor zijn probleem.

Op 23 maart 2023 stuurt de gemeente verzoeker een klachtafhandelingsbrief en verwijst verzoeker daarbij naar de Overijsselse Ombudsman in het geval deze het niet eens is met de klachtafhandeling.

Op 2 augustus 2023 dient verzoeker een klacht in bij de OO.

##### **Bevoegdheid**

De klacht is door de gemeente Kampen afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klacht te behandelen.



## Overijsselse Ombudsman

### Verloop procedure

Op 15 september 2023 heeft een gesprek plaatsgevonden met verzoeker en de gemeente in het gemeentehuis van Kampen.

Bij dit gesprek waren aanwezig:

- Verzoeker, gesteund door de heer D;
- namens de gemeente: wethouder de heer A, de heer B, medewerker afdeling ruimtelijke en mevrouw C, klachtencoördinator;
- namens de OO: de heer L. Bezemer (voorzitter) en mevrouw A. Werger (onderzoeker).

De OO heeft na het gesprek dit verslag van bevindingen opgesteld en de gemeente en verzoeker in de gelegenheid gesteld erop te reageren.

Hieronder volgt een korte weergave van de visie van partijen.

### Visie verzoeker

Verzoeker heeft anderhalf jaar geleden een woonboerderij gekocht; de ondergrond is in eigendom van De Stadserven N.V. In het pachtcontract staat dat het recht van opstal is gevestigd voor onbepaalde tijd, maar dat er na het verstrijken van een periode van 50 jaar, i.c. 31 aug 2022, kan worden opgezegd met een opzegtermijn van een jaar. Dit brengt voor verzoeker grote onzekerheid met zich mee. Koper ontving van De Stadserven N.V. dan wel een marktconform concept-pachtcontract maar hiermee nam de bank geen genoegen voor de financiering. De financiering is inmiddels opgelost, maar verzoeker heeft nog steeds geen zicht op de toekomst doordat er geen nieuw pachtbeleid is vastgesteld.

De heer D. merkt aanvullend op dat er meerdere gevallen op Kampereiland bekend zijn waarbij de bank niet wil financieren.

In de zoektocht naar meer duidelijkheid over het individuele pachtcontract kreeg verzoeker het gevoel van het bekende 'kastje naar de muur' te worden gestuurd. De Stadserven N.V. verwees naar de gemeente en de gemeente op haar beurt weer naar De Stadserven N.V.

Er is bij verzoeker behoefte aan eenduidig pachtbeleid voor de toekomst, zodat de voorwaarden voor zijn situatie duidelijk zijn. Ook is behoefte aan rolverheldering met betrekking tot de positie van de gemeente ten opzichte van De Stadserven N.V.

Na ontvangst van de brief van de wethouder op 15 februari 2023 werd het verzoeker duidelijk dat de gemeente de eerder ingediende klacht niet in behandeling had genomen. Verzoeker vindt het bijzonder dat hij daarover niet eerder door de gemeente werd geïnformeerd. Deze beslissing van de gemeente versterkte het 'kastje naar de muur' gevoel. De wethouder heeft in eerste instantie naar het verhaal van verzoeker geluisterd en toonde zich op dat moment begripvol. Hij kreeg vervolgens mandaat van het college om de situatie van verzoeker als 'knelgeval' aan te kaarten tijdens de ALV in december 2022. Direct na deze vergadering werd verzoeker gebeld door de wethouder over de uitkomst. Er werd geen oplossing gevonden en verzoeker is van mening dat de wethouder zijn eerder gedane toezeggingen daardoor niet is nagekomen.

### Visie gemeente

De heer A. geeft aan dat hij verzoeker meerdere keren heeft gesproken en verder beschikt over goede dossierkennis, hij herkent verzoekers zoektocht naar duidelijkheid. Wel is er volgens de heer A. een formeel juridisch verhaal en een menselijk verhaal. Dat laatste heeft ervoor gezorgd dat de heer A. meerdere keren heeft gesproken met verzoeker. Daarbij is ook uitgelegd dat hij als wethouder formeel geen rol heeft in deze kwestie; ook niet als vertegenwoordiger van de enige aandeelhouder in De Stadserven. Wel voelt hij zich begaan met de situatie op Kampereiland.

De heer A. geeft aan dat hij erg zijn best heeft gedaan om het college mee te krijgen om als aandeelhouder ruimte te vinden om een uitzonderingssituatie te krijgen voor verzoeker. Dat leek halverwege december 2022 goed te gaan tot het moment waarop tijdens de aandeelhoudersvergadering op 21 december bleek dat de Raad van Commissarissen



## Overijsselse Ombudsman

inmenging van de gemeente als aandeelhouder niet wenselijk achtte. Daarop heeft de heer A. verzoeker -met goede bedoeling- nog diezelfde avond opgebeld en hem geïnformeerd over de ontstane situatie.

De heer A. geeft aan dat hij als wethouder veel tijd en aandacht heeft besteed aan het dossier van verzoeker. Hij begrijpt daarom ook niet goed dat verzoeker herhaaldelijk verkondigt dat hij zich in de steek gelaten voelt door de gemeente. Dat verzoeker een ander resultaat verlangt is duidelijk, maar dat betekent volgens de heer A. nog niet dat daarmee de toezeggingen niet zijn nagekomen. Wel heeft de heer A. er bij De Stadserven N.V. inmiddels op aangedrongen om de communicatie met de bewoners van Kampereiland te verbeteren en zorg te dragen voor een regeling voor klachten van de pachters.

Verder benadrukt de heer A. dat de gemeenteraad uitdrukkelijke opdracht heeft gegeven aan het college om te zorgen dat de mensen op Kampereiland een hypotheek kunnen krijgen. Daarvoor hebben ook indringende gesprekken plaatsgevonden tussen college, raad en de notaris. Daarna zijn er meerdere oproepen gedaan aan de bewoners om zich te melden op het moment dat zij vastliepen met betrekking tot de financiering. Daarop zijn diverse gesprekken gevoerd met bewoners om tot een oplossing te komen. In veel gevallen is dat gelukt.

Verzoeker is ook door hem uitdrukkelijk uitgenodigd om de stukken te overleggen, zodat de situatie van verzoeker beoordeeld kon worden, maar daar is geen gebruik van gemaakt.

Verzoeker erkent dit en geeft aan dat hij de inspanningen van de heer A. ook zeer gewaardeerd heeft. Verzoeker heeft besloten om zonder hulp van de gemeente en buiten de bank om zelf naar een oplossing te zoeken en dat is gelukt.

### *Toezeggingen wethouder tijdens gesprek 7 december 2022*

Desgevraagd door de voorzitter reageert de heer A. dat de toezeggingen, die zijn gedaan in het gesprek van 7 december 2022, op een enkele uitzondering na zijn nagekomen. Verzoeker bevestigt dit maar is van oordeel dat hij er niets mee is opgeschoten; er is geen gewenst resultaat.

Met betrekking tot de toezegging van de gemeente om de huisadvocaat Nysingh voor te leggen of De Stadserven een rvo-overeenkomst na 50 jaar kan beëindigen geeft verzoeker aan dat hij het antwoord nooit van de gemeente heeft ontvangen. De heer A. antwoordt daarop dat verzoeker het aanbod om de specifieke situatie voor te leggen aan de huisadvocaat uiteindelijk zelf heeft afgewezen. Daarop heeft de gemeente de vraag generiek voorgelegd aan de huisadvocaat; de uitslag is openbaar en gecommuniceerd met de bewoners van Kampereiland.

Verzoeker reageert daarop dat men het niet zag zitten om bij de huisadvocaat van de gemeente de kaarten open en bloot op tafel te leggen.

Volgens verzoeker is de wethouder de laatste toezegging, dat nog een gesprek met verzoeker zou plaatsvinden, nog niet nagekomen. De heer A. geeft aan dat dit gesprek nog steeds kan plaatsvinden wat hem betreft. Verzoeker heeft echter in reactie op het gespreksverslag de nodige vraagtekens geplaatst bij het doel van dit gesprek. Hierdoor is de wethouder ervan uit gegaan dat verzoeker nog niet openstond voor een gesprek.

### *Buiten behandeling laten klacht*

Desgevraagd door de voorzitter geeft de heer A. aan dat zijn bemoeienissen zijn voortgekomen uit zijn rol als wethouder van de gemeente. De voorzitter vraagt uitleg aan de gemeente voor het besluit om de klacht niet in behandeling te nemen omdat het vooral zou gaan om gedragingen van De Stadserven N.V.

Mevrouw C. geeft aan dat de gemeente besloot om de klacht van 22 november 2022 niet in behandeling te nemen omdat uit de toelichting op 22 november 2022 duidelijk werd dat het voornamelijk ging om gedragingen door De Stadserven N.V. De heren A. en B. geven aan dat dit verzoeker ook is aangegeven tijdens het gesprek van 7 december 2022. De voorzitter merkt op dat de aanvullende klacht van verzoeker van 15 februari 2023 duidelijk is gericht op het handelen van de wethouder, in het bijzonder de toezeggingen die zijn gedaan tijdens het gesprek van 7 december. Deze toezeggingen staan puntsgewijs opgenomen in het gespreksverslag. Verzoeker stelt in zijn klacht van 15 februari 2023 dat de wethouder zijn toezeggingen niet is nagekomen.

Mevrouw C. geeft aan dat het klachtformulier van verzoeker van 15 februari 2023 is geïnterpreteerd als een reactie



## Overijsselse Ombudsman

op de brief van de gemeente aan verzoeker van 15 februari 2023 en is behandeld als klacht. Bij brief van 23 maart 2023 is deze klacht afgehandeld. In deze brief is ingegaan op de punten van verzoeker en zijn tevens excuses aangeboden indien verzoeker tijdens het gesprek van 7 december 2022 niet duidelijk is geworden dat de klacht van 22 november 2022 niet in behandeling zou worden genomen als klacht op grond van artikel 9:1 Awb.

### *Rolverheldering gemeente/De Stadserven*

De heer A. legt uit dat De Stadserven kan worden gezien als een zelfstandig bedrijf. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het functioneren van de kwaliteit van De Stadserven. De rol van de gemeente als aandeelhouder is vastgelegd in de statuten van de N.V. waarin is vastgelegd dat de gemeente bijvoorbeeld de begroting vaststelt en generieke aanwijzingen kan geven.

Als het gaat om agrarisch beleid heeft De Stadserven de door de gemeenteraad vast te stellen beleidsvisie te hanteren als toetsinstrument. In de laatst vastgestelde beleidsvisie is bijvoorbeeld besloten dat de retributie naar een marktconform tarief moet gaan. De Stadserven maakt zelf een uitvoeringsprogramma dat weer gekoppeld is aan de begroting en die wordt vastgesteld in de aandeelhoudersvergadering. Mocht blijken dat het uitvoeringsprogramma niet past binnen de kaders van de beleidsvisie dan kan de gemeente als aandeelhouder daar iets van vinden.

De heer D. geeft aan dat het uitvoeringsprogramma ook nog naar de gemeenteraad zou gaan, deze heeft nooit goedkeuring gegeven. De raad heeft op 27 oktober 2022 een motie ingediend waarin is aangegeven dat de bewoners van Kampereiland bij het opstellen van het uitvoeringsprogramma moeten worden betrokken.

Verzoeker geeft tenslotte aan dat er door De Stadserven is geacteerd op de beleidsvisie zonder een vastgesteld uitvoeringsprogramma.

### **Afsluiting**

De heer A. vat nogmaals samen dat zijn intentie is geweest om aandacht te hebben voor de zorgen van verzoeker en daarbij adequaat te handelen. Voor zover dit niet of niet voldoende is gelukt zal de gemeente zich daarvoor blijven inzetten. Zijn boodschap aan verzoeker is om vooral in verbinding te blijven met de gemeente.

De voorzitter vraagt verzoeker of zijn klacht tijdens het gesprek voldoende is behandeld of dat hij nog een formele uitspraak wenst van de Overijsselse Ombudsman. Verzoeker geeft daarop aan dat hij graag een oordeel wil over het 'kastje naar de muur' in relatie tot de rolverheldering van de gemeente en De Stadserven.



## Overijsselse Ombudsman

### BIJLAGE 1: reactie gemeente van 12 oktober 2023

“Reactie op verslag van bevindingen

#### **Klacht**

Naar onze mening is de klacht niet volledig beschreven. In de mail van 22 november 2022 heeft verzoeker aangegeven dat zijn klacht uit de volgende elementen bestaat:

- a. Wij zijn al meer dan een jaar bezig om een contract van recht van opstal te krijgen;
- b. De communicatie met Stadserven verloopt stroef, traag, per mail, weinig begripvol en zonder overleg (d.w.z. geen gesprek met ons geweest over wat ons echt gaat helpen);
- c. De onzekerheid en (financiële) schade neemt alsmar toe;
- d. Wij voelen ons niet gehoord (van kastje naar muur);
- e. Tot heden is er geen passende oplossingen geboden terwijl de wethouder denkt dat Stadserven het “oppakt”2.
- f. Wij willen een klacht indienen rondom “pachtcontract in Kampen” en weten niet waar.

N.a.v. hiervan is verzoeker uitgenodigd voor een gesprek op 7 december 2022. Verzoeker heeft na afloop van het gesprek een verslag ontvangen waar hij op mocht reageren en daarna is de mail van 22 november met een brief van 15 februari 2023 afgedaan waarin o.a. staat vermeld dat de gemeente deze klacht niet ziet als een klacht in de zin van de Awb omdat het voornamelijk gericht was tegen Stadserven en niet als een klacht als genoemd in artikel 9:1 Awb.

Op 15 februari 2023 heeft verzoeker opnieuw een klacht ingediend en op 13 maart 2023 een mail naar de wethouder gestuurd waarin verzoeker zijn klacht uitgebreider heeft verwoord.

Inhoud klacht 15 februari 2023:

- a. Niet eerder gehoord dat de eerdere meldingen/brieven/mails en gesprekken geen klacht was voor de gemeente;
- b. Op 14 december was volgens verzoeker de heer A. van plan hen verder te helpen en nu hoort verzoeker dat de heer A. hen niet verder kan helpen. Verzoeker voelt zich op het verkeerde been gezet en nog steeds van kastje naar de muur wordt gestuurd, gezien de verwijzing naar Stadserven;
- c. Een klachtenregeling (van Raad van Commissarissen) van Stadserven heeft verzoeker tot heden niet gezien.

In aanvulling op bovenstaande klacht van 15 februari 2023, heeft verzoeker op 13 maart een mail naar de wethouder gestuurd waarin naast bovenstaande punten de volgende nieuwe punten zijn aangegeven:

- a. Wij maken bezwaar op uw antwoord en vinden dat onze klacht nog steeds niet serieus is behandeld;
- b. Door alle consternatie rondom burgeropstal zijn wij nog steeds gedupeerde;
- c. In de raadsvergadering heeft u verklaard een oplossing te bieden. Wat heeft u ons kunnen aanbieden? Een toezegging die u later weer heeft ingetrokken. Onbegrijpelijk!
- d. Wij missen in uw verhaal de steun en de plicht van de gemeente om tijdig en met de juiste informatie te komen en ons daadwerkelijk bij te staan in het zoeken naar een passende oplossing;
- e. Het ontbreekt ons aan duidelijkheid en uitleg waarom wij in de knel zijn geraakt en hebben hier nog steeds behoorlijk last en schade van.

#### **Klachtafhandeling door de gemeente**

Onder dit kopje missen wij de mailwisseling en de telefonische contacten tussen verzoeker en de wethouder gedurende de periode november 2022 t/m maart 2023.





## Overijsselse Ombudsman

### **Visie Gemeente**

Onder het kopje “buiten behandeling klacht” staat: mevrouw C geeft aan dat de gemeente besloot de klacht niet in behandeling te nemen”.

Voor de volledigheid: dit gaat over de klacht van 22 november, dit is geconstateerd na de mail van 22 november 2022 en het gesprek op 7 december en uiteindelijk (nogmaals) aangegeven in de brief van 15 februari 2023. Volgens de heren A en B is zowel bij het uitnodigen voor het gesprek op 7 december als tijdens het gesprek op 7 december aangegeven dat de mail van 22 november 2022 niet gezien wordt als een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb, maar dat deze klacht zich richt tegen Stadserven.

Verder staat er dat mevrouw C de klacht van 15 februari heeft geïnterpreteerd als een reactie op het verslag van 7 december 2022. Dit is niet juist. Het klachtformulier van verzoeker van 15 februari is geïnterpreteerd als een reactie op de brief van de gemeente aan verzoeker van 15 februari, en behandeld als klacht (afgehandeld middels de brief van 23 maart).

Naar onze mening heeft verzoeker dit ook tijdens het gesprek op 15 september bevestigd.

In de brief van 23 maart 2023 is ingegaan op de punten van verzoeker en tevens excuses aangeboden wanneer tijdens het gesprek van 7 december niet duidelijk naar voren is gekomen dat de klacht van verzoeker niet in behandeling is genomen als klacht op grond van artikel 9:1 Awb.

### **Afsluiting**

Naar onze mening vroeg de voorzitter aan het eind van het gesprek aan verzoeker of zijn klacht voldoende was behandeld en of verzoeker een oordeel van de Overijsselse ombudsman zou willen krijgen.

Wij kunnen ons niet vinden in de zinnen: “verzoeker geeft daarop aan dat hij graag een oordeel wenst over het besluit van de gemeente om zijn klacht niet in behandeling te nemen. Dat besluit heeft bijgedragen aan zijn gevoel dat hij van “het kastje naar de muur” werd gestuurd”.

Bovenstaande is volgens ons niet gezegd. Naar onze mening gaf verzoeker aan dat hij duidelijkheid wenste over de rolverdeling van de gemeente en Stadserven, niet alleen voor verzoeker zelf maar voor alle bewoners van Kampereiland. “



## Overijsselse Ombudsman

BIJLAGE 2 : reactie verzoeker van 16 oktober 2023

### “Opmerkingen bij verslag van Bevindingen Overijsselse Ombudsman

Dossiernummer 2023051

#### **Pag. 1 Klacht inzake de klacht**

Opm 1: Bij de start van ons gesprek op 15 sept 23 heb ik letterlijk geciteerd: a. "dat wij nog steeds geen oplossing hebben voor ons pachtrecht, wij hebben last van het ontbreken van eenduidig pachtbeleid en geen zicht op hoe het gaat worden en b. dat fouten in dit beleid worden verdoezeld."

#### **Pag 1 klachtafhandeling door de gemeente, 2<sup>e</sup> alinea inzake 14 december**

opm 2: Gespreksverslag ontvangen dd. 9 dec 22. Wij hebben gebruik gemaakt van onze mogelijkheid om dit aan te vullen en retour gezonden per mail op 12 dec, zie bijlage. Omdat wij hierop geen bevestiging heb ontvangen, hebben wij per mail op 31 dec opnieuw onze verontwaardiging geuit!

#### **Pag 2 Visie verzoeker 1<sup>e</sup> alinea inzake pachtcontract**

Opm 3: In het pachtcontract staat dat het Recht van Opstal is gevestigd voor ONBEPAAALDE tijd, maar dat er NA verstrijken van een periode van 50 jaar, t.w. 31 aug 2022 KAN worden opgezegd, met een opzegtermijn van een jaar.

#### **Pag 2 Visie verzoeker 2<sup>e</sup> alinea inzake pachtbeleid**

Opm 4: ons individuele pachtcontract

#### **Pag 2 Visie verzoeker 3<sup>e</sup> alinea inzake niet is nagekomen**

Opm 5: Hierbij verwijs ik naar de motie van 27 oktober 22, zie bijlage waarin de heer A. wordt opgeroepen om per direct "oude" voorwaarden te hanteren bij (lopende) aanvragen. Dit schept verwachtingen bij ons als "knelgeval".

#### **Pag 2 Visie gemeente 1<sup>e</sup> alinea inzake goede dossierkennis**

Opm 6: Deze dossierkennis heb ik gemist tijdens onze gesprekken, zie gespreksverslag 7 dec. Reactie de heer A. punt 5 "hij het ook niet weet" en punt 6 "pas in de zomer 22 op de hoogte te zijn door een brief van Streekbelang, terwijl de heer A. door ons in okt 2021 was geïnformeerd". Waarom heeft de heer A. zijn dossierkennis niet toegepast en op dat moment gezegd waar we aan toe zijn? Wederom schept dit valse verwachtingen en rolsverwarring bij ons!

#### **Pag 2 Visie gemeente 1<sup>e</sup> alinea inzake formeel geen rol**

Opm 7: De heer A. heeft weldegelijk een rol, namelijk door de Motie van 27 okt 22 correct uitvoeren!

#### **Pag 3 1<sup>e</sup> alinea inzake inmenging niet wenselijk**

Opm 8: Dat is een pijnlijke constatering en wij vinden het jammer dat de heer A. ons op dat moment (21 dec 22) niet heeft uitgelegd waarom zijn inmenging niet wenselijk werd geacht. Immers hij zou ons helpen. In plaats daarvan ontvingen wij per brief van 15 febr. de opmerking in laatste alinea "dat de gemeente kan u als aandeelhouder van De Stadserven niet helpen met uw juridisch geschil met De Stadserven over het recht-van-opstal".

#### **Pag 3 2<sup>e</sup> alinea inzake veel tijd en aandacht**

Opm 9: Dat hebben wij niet gemerkt, de heer A. heeft ons nooit tussentijds gebeld om te vragen hoe het gaat. Wij missen zijn betrokkenheid.

#### **Pag 3 3<sup>e</sup> alinea inzake diverse gesprekken met bewoners rond financiering**

Opm 10: Deze inspanningen zijn actueel (zomer 2023) en komen voor ons als "mosterd na de maaltijd". Ons probleem is dat er nog steeds geen helderheid is over de opzegbaarheid, overdraagbaarheid en waarde van het recht van opstal.

#### **Pag 3 3<sup>e</sup> alinea inzake uitdrukkelijk uitgenodigd**

Opm 11: Ik mis een officieel verzoek om stukken te overleggen en ook geen toelichting welke stukken de heer A. dan van ons nodig heeft omdat onze "acte" gewoon in beheer is bij De Stadserven (en onze actie is in 1972 uitgegeven door de gemeente zelf)

#### **Pag 3 5<sup>e</sup> alinea inzake heeft afgewezen**

Opm 12: In het gesprek en verslag van 7 dec 22 staat bij Afspraken punt 2 dat gemeente aan Nysingh wil voorleggen of een RVO na 50 jaar KAN worden opgezegd. Dit is onze vraag niet. Dat hebben wij in onze reactie ook laten weten. Volgens ons gaat het niet om de beëindiging, maar om het recht op verlenging onder onze huidige "oude" voorwaarden zodat financiering mogelijk is.

#### **Pag 3 6<sup>e</sup> alinea inzake in reactie op het gespreksverslag (7 dec)**

Opm 13: Wij hebben geen officiële bevestiging ontvangen op ons aangevulde gespreksverslag van 7 dec dat wij hebben ingestuurd op 12 dec, maar wat blijktbaar wel ontvangen en gelezen is.



## Overijsselse Ombudsman

**Pag 3 6<sup>e</sup> alinea inzake ervan uit gegaan**

Opm 14: Dit had de heer A. gemakkelijk bij ons kunnen checken maar heeft hij niet gedaan.

**Pag 4. Rolverheldering gemeente / De Stadserven inzake uitvoeringsprogramma**

Opm 15: Het uitvoeringsprogramma was niet vastgesteld, terwijl ons hier vooruitlopend in sept 2021 een nieuw voorstel voorgehouden is. En omdat deze wijze niet juist is heeft de gemeenteraad de motie ingediend dd. 27 okt 2022, zie bijlage. Deze motie roept het college weldegelijk op tot ingrijpen.

**Pag 4. Afsluiting inzake in verbinding blijven**

Opm 16: Maar wat mag/kan ik van de gemeente verwachten in deze? Wie is nu eindverantwoordelijk in het oplossen van ons pachtprobleem?"