



Overijsselse
Ombudsman

Dossiernummer 2016 047

Rapport

Verzoeker

De heer S. Zwolle.

Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 20 juni 2016.

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Zwolle niet onafhankelijk en onpartijdig is geweest bij de klachtbehandeling en volgens hem staat de klachtafhandelingsbrief vol leugens.

Bevoegdheid ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd tot het doen van onderzoek.

De ombudscommissie doet op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geen onderzoek naar kwesties die kunnen worden voorgelegd aan de rechter. De ombudscommissie doet op grond van de Awb ook geen onderzoek naar kwesties die vallen onder het beleid van de gemeente.

Procedure

De ombudscommissie heeft informatie over de klacht opgevraagd bij de gemeente.

Op basis van de door verzoeker en gemeente gegeven schriftelijke informatie besloot de ombudscommissie tot het houden van een gesprek met verzoeker en de gemeente. Het gesprek vond plaats op 23 augustus 2016.

Bij het gesprek waren aanwezig verzoeker; van de kant van de gemeente het afdelingshoofd projecten, realisatie en beheer en de klachtcoördinator van de Eenheid Expertisecentrum; van de kant van de ombudscommissie waren aanwezig de heer P. Jansen (voorzitter) en mevrouw mr. A.D. van Zeben (commissielid belast met onderzoek en rapportage).

Onderzoek

De ombudscommissie toetst verweten gedragingen aan behoorlijkheidsnormen. In het geval van verzoeker gaat het om de normen van luisteren naar de burger en onpartijdigheid.

Achtergrond van de klacht

In het voorjaar van 2014 legde de gemeente een fietspad aan langs de X-weg. De buurman (hierna X) van verzoeker heeft op de hoek van deze weg een garagebedrijf met parkeerterrein. Het perceel van verzoeker grenst aan een bosperceel (eigendom van de gemeente) dat gelegen is tussen het perceel van X en het parkeerterrein. Tijdens de aanleg van het fietspad werd afgeweken van het oorspronkelijke ontwerp. Verzoeker werd daarover niet geïnformeerd.

Door de verschuiving van het fietspad is het parkeerterrein van X verschoven ten koste van het bosperceel. Het bosperceel is daardoor 2,5 meter smaller geworden. Naar aanleiding van dit voorval heeft overleg plaatsgevonden tussen verzoeker en betrokken medewerkers van de gemeente. De gemeente heeft toen excuses gemaakt voor het niet informeren en een aantal oplossingen voorgesteld aan verzoeker. Verzoeker diende op 1 juli 2014 een klacht in over de gang van zaken. De gemeente verklaarde de klacht gegrond wat betreft het niet informeren over de wijzigingen bij de aanleg van het fietspad, het onvoldoende bewaken van afspraken over de aanplant van de bomen en het achter de rug van verzoeker om opnemen van contact met de rechtsbijstandsverlener van verzoeker. De gemeente heeft uit deze klacht de leermomenten opgepakt en aanbevelingen aan de interne organisatie voor de toekomst gedaan.

Wat betreft het vinden van een inhoudelijke oplossing voor het bosperceel liepen de gesprekken tussen verzoeker en de gemeente nog door. Op 2 februari 2015 was er overleg tussen verzoeker en medewerkers van de gemeente over de staat en onderhoud van het bosperceel. Verzoeker gaf toen aan het bosperceel te willen kopen onder voorwaarde dat er achterstallig onderhoud zou plaatsvinden. De gemeente was bereid om het afgesproken onderhoud te plegen medio juli 2015, na de broedtijd. Op 19 maart 2015 nam verzoeker weer contact op met de gemeente met het verzoek 20 grote bomen te kappen vanwege grote kosten in de toekomst, anders zou hij het bosperceel niet kopen. De gemeente reageerde bij brief van 2 april 2015 en schreef dat deze bomen geen veiligheidsrisico vormen. Het meebrengen van mogelijke kosten in de toekomst is volgens de gemeente geen argument om een vergunning te krijgen voor het kappen van bomen. De gemeente blijft bij haar aanbod om het perceel bos aan verzoeker te verkopen voor de door de rentmeesters getaxeerde verkoopprijs van € 6.226,50 kosten koper. De gemeente schrijft dat zij bereid is om van dit bedrag € 1.500 af te trekken, het bedrag dat de gemeente kwijt zou zijn aan het plaatsen van een groene afscheiding, welk voorstel eerder aan bod was. Verder nam de gemeente contact op met Landschap Overijssel om te informeren wat deze organisatie voor verzoeker kan betekenen in advisering en onderhoud van het bosperceel en eventueel daaraan verbonden onkosten voor de vrijwilligers.

Verzoeker bleef herhaaldelijk zijn onvrede uiten bij diverse medewerkers van de gemeente en de gemeenteraad. In oktober 2015 had verzoeker een gesprek met de burgemeester over de gang van zaken en over het aanbod om het bosperceel te verkopen voor € 4.500, waarbij de gemeente dan de kosten koper op zich neemt.

Verzoeker liet op 29 november 2015 aan de gemeente weten dat hij het bosperceel wil kopen onder voorwaarde dat hij in de strook geen nieuwe aanplant zal planten, maar alles wat er spontaan in groeit zal laten staan. De gemeente schrijft in haar brief van 15 december 2015 aan verzoeker dat zij akkoord gaat met het laten staan van spontane groei met dien verstande dat het doel van de gemeente ten aanzien van de strook 'geen nieuwe aanplant' wordt gewaarborgd. De gemeente schrijft dat zij wil voorkomen dat de parkeervoorziening die wordt gebruikt door X en die grenst aan de strook 'geen nieuwe aanplant' en talud, overlast krijgt van begroeiing welke spontaan ontstaat in de strook 'geen nieuwe aanplant'.

In reactie op de bewering van verzoeker dat door de hele gang van zaken rond de aanleg van het fietspad en het gebruik en het onderhoud van de grond op en rond en bosperceel, de ruzie tussen hem en X opnieuw is opgelaaid, schrijft de gemeente dat medewerkers van de gemeente naar beste vermogen hebben gehandeld in deze kwestie en het betreuren dat er wederom ruzie is ontstaan tussen verzoeker en X.

Op 19 maart 2016 diende verzoeker opnieuw een klacht in, die hij op 2 april 2016 aanvulde. Verzoeker klaagt over het niet onafhankelijk zijn van de klachtencoördinator, omdat deze naast haar werk als klachtencoördinator ook medewerker is van de gemeente. Verder vindt verzoeker het niet correct dat hij er twee jaar over heeft moeten doen om overeenstemming te bereiken met de gemeente over de aankoop van het bos, waarmee hij niets mag doen, terwijl buurman X de stukken die hij heeft aangekocht mag bestraten en bebouwen. Verzoeker is van mening dat de gemeente met twee maten meet.

De klachtencoördinator sprak met verzoeker over zijn klacht. Bij brief van 2 juni 2016 reageerde de gemeente op de klachten van verzoeker en verklaart deze ongegrond. De gemeente schrijft dat zij opereert binnen de kaders van de Algemene wet bestuursrecht. De klachtencoördinator schrijft verder dat zij ernaar streeft om het onderzoek en het oordeel zo objectief mogelijk vorm te geven met respect voor de klager en de collega's.

Over de gestelde bestrating door X schrijft de gemeente dat in het bestemmingsplan van 2012 het al jarenlange gebruik als parkeerterrein door X is geconsolideerd door aan het parkeerterrein de bestemming 'bedrijf' te geven. De naastliggende bestemming is die van 'verkeer', eveneens overeenkomstig de ligging en het gebruik van de strook X-weg. Wat betreft het storten van beton door X op het stukje bosgrond dat X in 2015 van de gemeente heeft gekocht schrijft de gemeente dat X vorig jaar twee percelen grond van de gemeente heeft gekocht, welke stukken hij al meer dan tien jaar illegaal in gebruik had. Het perceel waarop X beton heeft gestort is 'groen' volgens het bestemmingsplan Buitengebied. In dit plan is geen aanlegvergunningstelsel opgenomen. De gemeente geeft aan geen moeite te hebben met dit gebruik: het stukje grond ligt nabij de woning en het bedrijf van X en dit specifieke stukje grond heeft geen hoge groenwaarde.

Dat is ook de reden dat verkoop heeft plaatsgevonden en in de verkoopovereenkomst in 2015 is toegezegd dat de gemeente zich zal inspannen om de bestemming in overeenstemming te laten brengen met het gebruik, zodat het huidige gebruik wordt gelegaliseerd. Dit is een standaardafspraken die doorgaans wordt opgenomen bij kleinschalige gronduitgiftes. De gemeente schrijft dat verzoeker hierover niet is geïnformeerd. Wel vindt de klachtcoördinator, die de brief namens Burgemeester en wethouders heeft ondertekend, het minder zorgvuldig dat er meer dan een jaar zit tussen de datum van de verkoopovereenkomst tussen X en de gemeente en de datum dat er een ontwerp-bestemmingsplan wordt voorbereid om het afwijkende gebruik te legaliseren. Anderzijds, zo schrijft de klachtcoördinator, is het gebruik dat X van de grond maakt door de verkoop niet gewijzigd. De klachtcoördinator vermeldt dat de gemeente ermee bezig is om een procedure te ontwikkelen voor de opvolging van de kleinschalige gronduitgiftes door bestemmingsplanwijzigingen. Ten slotte constateert de klachtcoördinator dat verzoeker heeft aangegeven juist belang te hebben bij de bestemming 'groen' van het door hem aangekochte perceel en dat daarom in zijn verkoopovereenkomst geen bepaling over het herzien van de bestemming is meegenomen.

Gesprek met de ombudscommissie

Tijdens het gesprek is bovenstaande over en weer aan de orde gekomen.

Verzoeker

Verzoeker voegt daar nog aan toe dat het perceel waar hij woont al heel lang in de familie is. Zijn vader wilde 30 jaar geleden al het bos kopen van de gemeente Nieuwleusen, maar dat verzoek werd toen afgewezen. Door het bosperceel is de woning van verzoeker vanaf de X-weg namelijk minder zichtbaar en heeft verzoeker minder zicht op de A 28. Nu heeft verzoeker het perceel bos gekocht van de gemeente Zwolle. Verzoeker wilde graag dat de grote populieren zouden worden gekapt, omdat die in de toekomst problemen gaan geven. Verzoeker had het gevoel dat medewerkers wat betreft het onderhoud van het bos niet naar hem wilden luisteren. Uiteindelijk is de heer K van de gemeente gekomen en heeft wel goed geluisterd.

Wat verzoeker dwars zit is dat hem allerlei regels worden opgelegd wat betreft het bosperceel en dat zijn verzoeken aan de gemeente wat betreft het onderhoud steeds gepaard gaan met veel moeite om wat voor elkaar te krijgen.

Wat betreft de burenruzie geeft verzoeker aan dat die allang weer was bijgelegd. Dat ging toen over het veel groter bouwen van het bedrijf na een brand. Nu is de ruzie ontstaan, omdat X beton heeft gestort op een stuk grond dat volgens het bestemmingsplan Buitengebied 'groen' is. Verzoeker vindt dit niet correct. Hij mag niet doen wat hij wil met zijn aangekochte perceel bosgrond, maar de buurman die ook een stuk kocht mag dat dan wel. Verzoeker vindt het schandalig dat de gemeente Zwolle zomaar over het besluit van de toenmalige gemeente Nieuwleusen om de bestemming 'groen' van het perceel te handhaven heen walst. Al met al vindt verzoeker dat de gemeente Zwolle maatregelen in de vorm van ontslag of een andere maatregel moet treffen tegen de medewerkers die betrokken zijn bij deze kwestie, omdat hij zich onheus behandeld voelt en de indruk heeft

dat de medewerkers altijd leugens hebben verteld.

Desgevraagd geeft hij aan dat het om ongeveer zes medewerkers gaat.

Gemeente

Tijdens het gesprek met de burgemeester in oktober 2015 is alles uitgepraat en is afgesproken dat verzoeker het perceel bos mocht kopen. Daarom waren betrokkenen verbaasd dat er weer een klacht lag, omdat iedereen zijn best heeft gedaan om er met verzoeker uit te komen. Er is veel energie door verschillende medewerkers in deze kwestie gestopt. Het is ook bijzonder dat de burgemeester zelf zich hiermee bemoeid heeft en dat hij een gesprek heeft gehad met verzoeker, waarbij de gehele gang van zaken aan de orde is geweest. Er is dan ook geen enkele reden om maatregelen te nemen tegen medewerkers die zich juist zo hebben ingezet om voor en samen met verzoeker te werken aan een oplossing.

Verzoeker verwijt de betrokken medewerkers dat zij in dit proces buurman X zouden bevoordelen. De kwestie van de informatieverstrekking over het fietspad hadden de medewerkers inderdaad anders moeten aanpakken en dat is ook erkend en daarvoor zijn excuses aangeboden. Wat betreft het parkeerterrein van X, die grond werd al sinds 1996 als parkeerplaats gebruikt. De bestemming was toen 'groen', maar de gemeente Nieuwleusen liet het gebruik toe. De gemeente Zwolle heeft deze situatie bij het bestemmingsplan 2014 gelegaliseerd. Het fietspad staat echter los van het bestemmingsplan.

De klachtencoördinator legt nog uit wat haar positie is binnen de gemeente en hoe zij te werk gaat bij de behandeling van klachten: zij doet objectief onderzoek naar de klacht, heeft daarover een gesprek met klager en betrokken collega's en vormt zich zo objectief mogelijk een oordeel en bekijkt ook of er soms leerpunten zijn voor de organisatie. De wet geeft klager de mogelijkheid gegeven om, als hij/zij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, een oordeel te vragen bij de Overijsselse Ombudsman.

Voorzitter ombudscommissie

De voorzitter geeft informatie over de positie van de ombudscommissie. De ombudscommissie is een onafhankelijke externe klachtvoorziening. Op vragen van verzoeker over het betalen, deelt de voorzitter mee dat alle aangesloten gemeenten - per inwoner - een bijdrage geven aan de Overijsselse Ombudsman en dat daarmee de kosten worden betaald. Het is dus niet zo dat de ombudscommissie in dienst is van de gemeente Zwolle. De commissie is volstrekt onafhankelijk.

Reactie op de bevindingen

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het Verslag van Bevindingen. Verzoeker heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Verzoeker geeft aan nog het volgende te willen toevoegen.

“Wat heb ik er aan dat de gemeente leermomenten opgepakt heeft? Als ze echt leermomenten opgepakt hebben hadden ze mij niet zo tegen gewerkt. Verder lees ik in het verslag nergens dat destijds de gemeenteraad van Nieuwleusen heeft besloten dat de bestemming groen ook 'groen' zou blijven. In het gesprek is ook naar voren gekomen dat de

gemeente Zwolle zich niet aan hun afspraken houdt.

Ze kwamen met de heer Y aanzetten in plaats van mevrouw X. De heer Y heeft mij destijds gezegd dat ik het bos zelf maar moest opschonen en dat ik zelf de rotzooi maar moest afvoeren terwijl het bos van de gemeente Zwolle was.

Als laatste punt, wat ik ook in het gesprek aangegeven heb: als de burger zoiets uithaalt, dan kan hij het weer afbreken en in de oorspronkelijke staat terug brengen zoals het op tekening is ingediend. Ik hoop dat u ook de Telegraaf van 5 september hebt gelezen: Nederlander ergert zich mateloos aan ambtenarij, overheid faalt. Dat is in Zwolle ook het geval. Ik hoop dat er nu eens harde consequenties tegen de gemeente worden genomen, want anders moet de televisie er maar bij komen. In die twee jaar dat ik bezig ben geweest met de gemeente Zwolle heb ik tot 3 keer toe de rijdende rechter afgezegd omdat de gemeente Zwolle weer met beloftes kwam die ze niet nakwamen.”

Overwegingen van de ombudscommissie

Allereerst wordt opgemerkt dat de klacht over het gebrek aan informatie over de aanleg van een fietspad in 2014 door de gemeente is behandeld en gegrond verklaard. Deze klacht is meer dan een jaar geleden afgehandeld door de gemeente bij brief van 18 september 2014 en vervolgens door de ombudscommissie bij haar rapport van 6 mei 2015. Nu er geen sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden die een ander licht op de kwestie zouden kunnen werpen, ziet de ombudscommissie geen aanleiding om deze kwestie opnieuw bij haar onderzoek te betrekken. De opmerkingen van verzoeker wat betreft het afwijken van een oorspronkelijk ontwerp van het fietspad zijn toen aan de orde geweest. Verder wordt opgemerkt dat de ombudscommissie niet de bevoegdheid heeft om maatregelen te nemen tegen medewerkers van een bestuursorgaan, in dit geval de gemeente Zwolle.

De opmerking van verzoeker “Wat heb ik er aan dat de gemeente leermomenten opgepakt heeft? Als ze echt leermomenten opgepakt hebben hadden ze mij niet zo tegen gewerkt.” is vanuit de visie van verzoeker voorstelbaar en dient verduidelijkt te worden. De bedoeling van het klachtrecht is dat niet alleen wordt gekeken of door – maatwerk – een gegronde klacht kan worden opgelost. Ook dient het klachtrecht ter lering van het betreffende bestuursorgaan. In het geval van verzoeker heeft de gemeente de klacht over de informatieverstrekking als leermoment opgepakt, wat betekent dat zij in de toekomst meer alert zal zijn om omwonenden te informeren over aan de orde zijnde afwijkingen van een oorspronkelijk ontwerp.

Wat overblijft ter beoordeling van de ombudscommissie is dat verzoeker zich niet gehoord voelt door de gemeente en in zijn beleving door de gemeente wordt tegengewerkt. Vanuit deze beleving heeft verzoeker geen vertrouwen meer in de gemeente. Verzoeker uit zijn gevoel en beleving met het stellen dat de gemeente niet onafhankelijk en onpartijdig is geweest bij de klachtbehandeling en dat de klachtafhandelingsbrief vol leugens staat.

De ombudscommissie beoordeelt de klacht aan de hand van de behoorlijkheidsnormen van ‘luisteren naar de burger’ en ‘onpartijdigheid’.

Luisteren naar de burger

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gezien en gehoord voelt. De behoorlijkheidsnorm impliceert dat de overheid een open oor heeft voor de burger. Dat betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

In het geval van verzoeker gaat het om het traject na afhandeling van de klacht in 2014. De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht samen met verzoeker geprobeerd een oplossing te vinden voor het feit dat het bosperceel door aanleg van het fietspad smaller is geworden.

Uit de vele contacten die over en weer zijn geweest over de wens van verzoeker om het bosperceel van de gemeente te mogen kopen en het onderhoud van het bosperceel door de gemeente wordt opgemaakt dat de betrokken medewerkers van de gemeente goed luisterden naar de wens van verzoeker en hem serieus namen. Verzoeker had ook nog een gesprek met de burgemeester over zijn wensen en de voorgestelde oplossing inzake de verkoop van het bosperceel. Uit de stukken concludeert de ombudscommissie dan ook dat de gemeente er alles aan heeft gedaan wat redelijkerwijs van een gemeente mag worden verwacht om verzoeker tegemoet te komen aan zijn wensen. De ombudscommissie kan de opmerking van verzoeker dat hem allerlei regels worden opgelegd wat betreft het bosperceel dan ook niet volgen. Dit geldt ook voor de opmerking van verzoeker dat zijn verzoeken aan de gemeente wat betreft het onderhoud steeds gepaard gaan met veel moeite om wat voor elkaar te krijgen.

Onpartijdigheid

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid zich onpartijdig opstelt en handelt zonder vooroordelen. Deze behoorlijkheidsnorm impliceert dat de overheid bij de burger het vertrouwen wekt dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid alle schijn van partijdigheid vermijdt.

De klachtbehandelaar van de gemeente liet zowel schriftelijk als mondeling tijdens het gesprek met de ombudscommissie weten op welke wijze zij onderzoek doet en dat zij ernaar streeft om het onderzoek en het oordeel over de klacht zo objectief mogelijk vorm te geven met respect voor klager en haar collega's. De ombudscommissie ziet, gelet op wat tijdens het gesprek met de ombudscommissie aan de orde is geweest, geen aanleiding om in het geval van de klacht van verzoeker te veronderstellen dat de klachtbehandelaar van de gemeente bevooroordeeld was.

Ten aanzien van het storten van beton door X op het stukje bosgrond geldt dat het hier gaat om grond die X van de gemeente heeft gekocht. X had deze grond met bestemming 'groen' al lange tijd illegaal in gebruik, ook toen de grond nog viel onder de gemeente Nieuwleusen. Volgens standaardgebruik van de gemeente bij kleinschalige gronduitgiftes is bij de verkoop afgesproken dat de gemeente zich zal inspannen om de bestemming in overeenstemming te laten brengen met het gebruik, zodat het huidige gebruik wordt gelegaliseerd.

Dat de gemeente Nieuwleusen indertijd kennelijk afspraken heeft gemaakt over 'groen' en de illegaliteit van het gebruik heeft laten voortbestaan, kan de gemeente Zwolle niet worden verweten.

Het geval van X is derhalve niet vergelijkbaar met de verkoop van de bosgrond aan verzoeker. Het geval van X betreft het legaliseren van langdurig illegaal gebruik van grond. Het geval van verzoeker betreft verkoop als oplossing voor zijn klacht over het smaller geworden zijn van het bosperceel. Nu het gaat om twee niet vergelijkbare gevallen is er geen sprake van partijdigheid en/of ongelijke behandeling. In beide gevallen heeft de gemeente gezocht naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Ook overigens heeft de ombudscommissie niet kunnen constateren dat de gemeente de schijn van partijdigheid heeft gewekt bij het zoeken naar een oplossing voor de in 2014 erkende klacht van verzoeker.

Conclusie en oordeel

De betrokken medewerkers van de gemeente hebben goed geluisterd naar de wensen van verzoeker bij het vinden van een oplossing voor het bosperceel en namen de wensen en belangen van verzoeker serieus. De gemeente heeft er alles aan gedaan wat redelijkerwijs van een gemeente mag worden verwacht om aan de wensen van verzoeker tegemoet te komen.

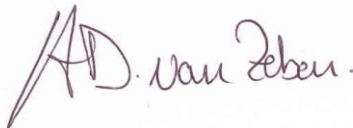
De gemeente handelde onpartijdig bij het vinden van een oplossing die past bij de specifieke omstandigheden van verzoeker.

De klacht is ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 6 oktober 2016.



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeben