



Overijsselse Ombudsman

De heer J.

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2016 062	P. Weggemans	31 oktober 2016	

Onderwerp

Uw klacht over de gemeente Raalte.

Geachte heer J.,

Op 15 augustus 2016 ontvingen wij uw klacht over de gemeente Raalte (verder gemeente). In mei 2016 ontvingen wij een eerste klacht van u, die ter behandeling is doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente heeft de klacht bij brief van 28 juli 2016 afgehandeld.

Op 18 augustus 2016 heeft u telefonisch contact gehad met mevrouw Weggemans over de klacht. Daarna zijn er door ons stukken opgevraagd bij de gemeente. Na ontvangst van deze stukken hebben we een gesprek gehad, met de gemeente erbij, op 10 oktober 2016.

Tijdens dit gesprek heeft u nog een keer toegelicht waar uw klacht over gaat. De gemeente heeft hierop gereageerd en tijdens het gesprek is gebleken dat u de klachtafhandelingsbrief van de gemeente niet voldoende vindt en dat u nog moeite heeft met een bepaalde opmerking die zou zijn gemaakt tijdens een gesprek, in het kader van de klacht, dat u had met de gemeente.

We hebben tijdens het gesprek op 10 oktober 2016 afgesproken dat de gemeente een nieuwe brief opstelt en dat u vervolgens aangeeft of hiermee voldoende aan uw klacht tegemoet is gekomen. We hebben ook afgesproken, mede op uw verzoek, dat er een korte rapportbrief wordt opgesteld met een verslag van het gesprek en een samenvatting van uw klacht.

Samenvatting van uw klacht

In het huis van uw burens werden, in strijd met het bestemmingsplan, (gehandicapte) kinderen opgevangen. Hier ondervindt u hinder van en u wilt dat de gemeente handhaaft. U klaagt erover dat de gemeente heeft gecommuniceerd dat het verzoek om handhaving door u is gedaan.

Dit heeft tot gevolg gehad dat de sfeer in de straat is verziekt, u werd genegeerd en werd zelfs aangereden. U klaagt er ook over dat de afhandeling van het verzoek veel te lang heeft



Overijsselse Ombudsman

geduurd. U vindt dat er teveel rekening is gehouden met de belangen van de “kwetsbare groep kinderen” en te weinig met de belangen van u en uw vrouw. Tot slot geeft u aan dat er tijdens het gesprek over de klacht een opmerking is gemaakt (door de heer X) die u niet kunt vergeten: het zou bij u allemaal tussen de oren zitten.

Tijdens het gesprek op 10 oktober 2016 hebben u en de gemeente nog de volgende toelichting gegeven. U wordt in het verslag aangeduid als verzoeker.

Verzoeker

De burendeden iets in strijd met het bestemmingsplan en verzoeker moest vervolgens schriftelijk een verzoek indienen tot handhaving. Het gaat om de burendeden waar hij veel last van heeft. De vorige burendeden deden al bepaalde dingen. Die gingen verhuizen naar een andere plaats. Op de vraag wat ze met de woning gingen doen gaven ze aan dat er een hotel/opvang zou komen. Verzoeker heeft toen gevraagd of dat wel mocht. De gemeente moet er wat aan doen als het strijdig is met het bestemmingsplan. Het duurde allemaal ontzettend lang. Er hebben stukken in de krant gestaan en verzoeker is uitgescholden en ondersteboven gereden. Hij is van het kastje naar de muur gestuurd en voelt zich niet serieus genomen. Er was ook nog een ambtenaar die tegen verzoeker heeft gezegd dat hij het allemaal tussen de oren heeft zitten. Op het moment dat de conclusie werd getrokken dat het strijdig was met het bestemmingsplan, had verzoeker niet langer in beeld hoeven zijn.

Het is inmiddels redelijk rechtgezet allemaal. Er is een nieuwe burgemeester die ook sorry heeft gezegd. Toen verzoeker ondersteboven werd gereden heeft hij aangifte gedaan. Door de wijkagent is het geheel zeer goed opgepakt. De klacht over hoe het allemaal is gegaan, kan nooit meer echt worden weggenomen. Door alle publiciteit werd verzoeker de boze buurman genoemd. Hij hoopt dat hij kan zorgen met deze procedure dat het in de toekomst geen anderen overkomt, dat anderen niet zo behandeld worden. In het gesprek met de gemeente over de klacht heeft verzoeker goed zijn verhaal kunnen doen, maar toen is wel die opmerking gemaakt dat hij het tussen de oren zou hebben. Ook is verzoeker niet tevreden over de klachtafhandelingsbrief. Als de brief duidelijker en strakker was geweest, was hij misschien niet verder gegaan. Wat hij vervelend vindt, is dat er steeds over de kwetsbare groep die werd opgevangen door de burendeden werd gesproken. Verzoeker en zijn vrouw zijn echter al wat ouder en hun gezondheidssituatie is niet oké. Hier wordt echter geen enkele rekening mee gehouden.

De gemeente, de heer X

Er was sprake bij de burendeden van overtreding van het toegestane gebruik. Dat moest eerst worden onderzocht. Het gaat om een gevoelige groep. We moesten onderzoeken of het gebruik kon worden gelegaliseerd. De heer X. geeft aan het ook erg te vinden dat het lang heeft geduurd, maar dat komt mede door interne verschuivingen en omdat het even duurde voordat er intern een standpunt was ingenomen. Inderdaad zijn niet alle leerpunten in de klachtafhandelingsbrief opgenomen. Het is een samenvatting. Tijdens het gesprek dat er aan vooraf ging, heeft de heer X mondeling excuus aangeboden. Er zijn in totaal twee goede gesprekken geweest met verzoeker. De heer X is zeker niet lichtvaardig met de klacht omgegaan en heeft getracht de afhandeling zeer zorgvuldig te doen.



Overijsselse Ombudsman

Hij vindt inderdaad ook dat de procedure stroperig is geweest en dat er sprake was van bestuurlijke vermenging in de besluitvorming. De opmerking over het tussen de oren hebben, is door de heer X zeer zeker niet gemaakt.

De gemeente, de heer Y

De heer Y verklaart dat verzoeker genoemd moest worden in het verzoek om handhaving. In eerste instantie heeft verzoeker namelijk alleen gevraagd of het gebruik was toegestaan binnen het bestemmingsplan, maar daarna heeft hij concreet verzocht om handhaving. Dat is de reden waarom verzoeker wordt betrokken in de procedure.

Naar aanleiding van het gesprek heeft de gemeente een aanvullende brief opgesteld, welke op 19 oktober 2016 is verstuurd. In deze brief wordt aangegeven dat de gemeente met u van mening is dat met name in de procesgang één en ander niet verlopen is, zoals het hoort en zoals de gemeente dat graag ziet: “Ons college staat voor een voortvarende aanpak van zaken, waarbij open en helder wordt gecommuniceerd naar alle betrokkenen. Hiervan was in de onderhavige procedure geen sprake. De procedure is bij de gemeente stroperig verlopen; tussen verzoek en inhoudelijke besluitvorming heeft te veel tijd gezeten. Wij hadden u beter en actiever moeten informeren over de voortgang en de inhoudelijke afweging waar ons college mee worstelde. De redenen (zonder dit als excuus op te voeren) waarom het proces zo lang geduurd heeft, lagen vooral in wisselende personele bezetting en de wens van het bestuur om de legalisatie diepgravend te onderzoeken. Zoals wij tijdens de zitting ook al hebben aangegeven was dit ook een gevolg van het feit, dat het hier ging om de opvang van een kwetsbare groep kinderen. Met u zijn wij echter van mening dat wij één en ander vlotter en opener hadden moeten afhandelen. Wij kunnen ons voorstellen, dat één en ander bij u tot irritatie heeft geleid. Hierbij bieden wij u dan ook onze oprechte excuses aan voor de wijze waarop wij deze zaak hebben opgepakt en afgehandeld. Wij streven ernaar in de toekomst dergelijke fouten niet weer te maken.”

Op 22 oktober 2016 heeft u telefonisch met mevrouw Weggemans gesproken over de brief van de gemeente. U gaf aan met deze laatste brief op zich tevreden te zijn. De brief is beter verwoord met een duidelijkere conclusie. U gaf wel aan het nog moeilijk te vinden dat de gemeente blijft spreken over “een kwetsbare groep”. Dit is naar uw mening een subjectieve beoordeling. Met deze brief wilt u dat het dossier wordt gesloten, zo heeft u aangegeven. U vindt het wel belangrijk dat deze rapportbrief wordt opgesteld en ook in afschrift aan de gemeente wordt gestuurd.

Met deze brief sluiten wij dan ook uw dossier.



Overijsselse
Ombudsman

Een kopie van deze brief sturen wij naar het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Raalte.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

Drs. L. Bezemer , voorzitter

mw. mr. P. Weggemans, onderzoeker/rapporteur