

OORDEEL

Verzoekster

Mevrouw J.M.Th. M. te Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 6 juli 2010 en bij het secretariaat ingeboekt op 7 juli 2010 onder nummer 2010 053.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 6 juli 2010 dient verzoekster bij de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) een klacht in over de gemeente Hengelo. Op 19 juli 2010 stuurt de Oo een ontvangstbevestiging. Het blijkt dat de klacht nog niet is behandeld door de gemeente in eerste termijn (conform de klachtenregeling in de Algemene wet bestuursrecht). Op 27 juli 2010 stuurt de Oo de klacht dan ook door naar de gemeente.

Verzoekster wordt hiervan in kennis gesteld. Zij deelt aan de Oo mee dat zij het niet eens is met doorzending en dat de gemeente een en ander dient terug te sturen. Na telefonisch overleg met verzoekster wordt alsnog de klacht bij brief van 9 augustus 2010 ter behandeling aan de gemeente voorgelegd. De gemeente dient voor 18 oktober 2010 te beslissen.

Op 2 november 2010 volgt van de zijde van de Oo een tussenbericht aan verzoekster: de klacht is ontsnapt aan de aandacht van de gemeente en zal alsnog voor 1 december 2010 worden afgerond.

Op 30 november 2010 en op 7 januari 2011 wordt verzoekster door de gemeente gehoord.

De klachtafhandelingsbrief volgt op 17 februari 2011. Op 3 maart 2011 deelt verzoekster telefonisch aan de Oo mee dat zij het niet eens is met de gang van zaken bij de gemeente.

Bij brief van 14 maart 2011 stelt verzoekster haar klachten op schrift.

De Oo houdt een hoorzitting op 19 mei 2011. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster; van de gemeente: de heren H.E.M. Wolsink, juridisch adviseur Bestuur en Management, R. Hilarius, afdelingshoofd Vergunningen en M. Eijkelenkamp, klachtencoördinator; van de Oo: de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Verzoekster is het niet eens met de wijze waarop de gemeente is omgegaan met haar bezwaren tegen vergunningverlening voor het perceel Reviusstraat 2 in Hengelo. Klachten hierover worden niet serieus genomen.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Opgewekt vertrouwen
- Voortvarendheid
- Klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Op 24 november 2008 dient verzoekster een bezwaar in tegen het verlenen van bouwvergunning voor het pand Reviusstraat 2. De vergunning betreft een opbouw met een schuin dak. Verzoekster heeft tegen de bouw als zodanig geen bezwaar, het gaat haar om het zinkmateriaal waarmee het dak wordt bedekt. Zij vindt dit niet passen bij de uitstraling van de woonwijk. De vergunning is aangevraagd nadat met de bouw is begonnen. De gemeente heeft geen bouwstop opgelegd omdat er van uitgegaan is dat de bouw gelegaliseerd kon worden.
2. Het bezwaar van verzoekster wordt uiteindelijk op 26 mei 2009 niet ontvankelijk verklaard. Zij is daaraan voorafgaand op 12 maart 2009 uitgenodigd voor een hoorzitting van de bezwarencommissie op 1 april 2009. Op deze datum kon de vergunninghouder niet aanwezig zijn en de hoorzitting ging dan ook niet door. De tweede uitnodiging betreft een avondbijeenkomst op 8 april 2009. Dit levert voor verzoekster bezwaren op, wat zij meldt bij het secretariaat van de bezwarencommissie. Zij geeft aan dat de gemeente een taxi zou kunnen regelen, dan wel betalen. Het secretariaat meldt dat er naar een oplossing zal worden gekeken.
3. Uiteindelijk is er voor verzoekster geen hoorzitting meer gevolgd, omdat de gemeente inmiddels constateert dat het bezwaar te laat is ingediend. Dit heeft op grond van de Algemene wet bestuursrecht tot gevolg dat een bezwaar niet ontvankelijk verklaard kan worden, waarbij er verder op de inhoud van het bezwaar niet wordt ingegaan. Verzoekster is van mening dat er door (het secretariaat van) de bezwarencommissie niet serieus met haar bezwaar is omgegaan.
4. Verzoekster geeft aan dat zij op 1 juli 2009 een onderhoud heeft gehad met de burgemeester over de bezwarencommissie en de gang van zaken bij de behandeling van haar bezwaar.

5. Verzoekster heeft daarnaast op 8 juli 2009 een gesprek met de heer R. Hilarius van de gemeente over het al dan niet illegaal (in strijd met de vergunning) bouwen op het perceel Reviusstraat 2 en het aanleggen van een uitrit. De situatie wordt wat betreft de bouw alsnog gelegaliseerd bij besluit van 2 september 2009. Een uitwegvergunning is aangevraagd. Hierop is een besluit ter ondertekening opgemaakt op 6 juli 2009. Dit besluit is getekend op 8 juli 2009 en is verzonden op 10 juli 2009.
6. Op 29 juni 2010 verschijnt er in het Dagblad Tubantia een artikel dat betrekking heeft op de samenstelling van de bezwarencommissie van de gemeente Hengelo. Daarbij valt namelijk op dat een lid van deze commissie de vader is van het hoofd vergunningen van de gemeente. Volgens het krantenartikel heeft de zaak in het verleden al de aandacht van de burgemeester gehad.
7. Verzoekster richt zich bij brieven van 5 juli 2010 tot de burgemeester en de gemeentesecretaris. Zij meldt dat de kwestie van het bezwaarschrift nu een ernstige wending heeft genomen. Een verzoek om een onderhoud wordt niet gehonoreerd. Volgens de gemeente zijn er geen onrechtmatigheden gebleken.
8. Op 7 juli 2010 richt verzoekster zich tot de Oo met klachten over
 - De samenstelling van de bezwarencommissie
 - Individuele leden van de bezwarencommissie
 - Het hoofd van de afdeling vergunningen
 Hierbij verzoekt zij diverse betrokkenen te horen, te weten: de burgemeester, gemeentesecretaris, de secretaresse van de gemeentesecretaris en een aantal medewerkers van de afdeling vergunningen en de afdeling handhaving. Zij verzoekt om een onderzoek naar sectorhoofden en de rol van Het Oversticht als adviseur voor welstand.
9. Deze klachten worden in eerste termijn door de gemeente behandeld in de klachtbehandelingsbrief van 17 februari 2011. De klachtafhandelingsbrief komt tot het volgende:
 - Over de gang van zaken bij de afhandeling van het bezwaarschrift van verzoekster wordt gemeld: "Naar onze mening had het, ondanks de mogelijke niet ontvankelijkheid van uw bezwaren, wel in de rede gelegen om de hoorzitting door te laten gaan, omdat bij u de redelijke verwachting is gewekt dat u uw bezwaarschrift mondeling kon toelichten. Wij achten uw klaagschrift op dit punt gegrond, omdat er is gehandeld in strijd met het vertrouwensbeginsel. Leerpunt hieruit is, dat indien een bezwaarmaker is uitgenodigd voor een hoorzitting en waarbij achteraf (dus na het verzenden van de uitnodiging) blijkt dat het bezwaarschrift niet ontvankelijk is, er niet zonder overleg met bezwaarmaker mag worden afgezien van het horen."
 - Verder betreft de kern van de klacht over het hoofd van de afdeling vergunningen volgens de gemeente: hij had tijdens het mondeling onderhoud op 8 juli 2009 niet mogen zeggen dat een uitwegvergunning zou worden verleend, terwijl hij volgens verzoekster al op 6 juli 2009 zou hebben getekend. De gemeente geeft aan dat het besluit op 6 juli 2009 is opgemaakt ter ondertekening, dat het besluit na het bezoek aan verzoekster op 8 juli 2009 is getekend en op 10 juli 2009 is verzonden. De vergunning was dus nog niet verleend ten tijde van het bezoek. Het hoofd vergunningen heeft dus niets onjuist gezegd toen hij meedeelde dat de vergunning nog zou worden verleend. Op dit punt acht de gemeente het klaagschrift ongegrond.
 - In de brief wordt verder ingegaan op een aantal vragen die verzoekster bij het horen op 7 januari 2011 heeft gesteld.
10. Verzoekster heeft hierop in haar brief aan de Overijsselse Ombudsman van 14 maart 2011 richting het college de volgende opmerkingen:

- a. Er is geen klaagschrift bij het college ingediend; buiten haar schuld is haar brief aan de Oo naar de gemeente doorgestuurd.
- b. Het is niet duidelijk waarom de gemeente er op wijst dat verzoekster rechtsmiddelen had kunnen gebruiken. Ze ervaart dit als verwijt. Nergens staat dat dit moet.
- c. Verzoekster is de gemeente erkentelijk dat er veel waarde wordt gehecht aan een goede klachtbehandeling.
- d. Er is van de zijde van de gemeente geen reactie of een verontschuldiging gekomen op het feit dat de termijn voor het behandelen van een bezwaarschrift met vijf weken is overschreden, terwijl dit cruciaal is.
- e. De klacht die is ingediend tegen de gehele bezwarencommissie is niet behandeld.
- f. Het is niet duidelijk uit welke hoofde en in welke functie verzoekster is benaderd door de medewerker (de heer Van D.) van de bezwarencommissie.
- g. Het is fijn dat de gemeente aan de klachtafhandeling een leerpunt overhoudt.
- h. De uiteenzetting over het totstandkomen van de uitritvergunning wordt bestreden. In een brief zegt het hoofd vergunningen dat de vergunning is verleend op 6 juli 2009 en is verstuurd op 10 juli 2009. De vergunning is dus niet verleend op 9 juli 2009. Er wordt verzocht om inzage in de regeling waaruit blijkt dat het hoofd vergunningen namens het college mag besluiten.
- i. Aan de klachtencoördinator –en niet aan het college- is verzocht de bouwtekening toe te zenden. De bouwtekening is niet compleet, cruciale delen zijn weggelaten.
- j. De uitweg is gelegen aan de Wilmskamp en niet aan de Willemskamp.
- k. Het college is op de stoel van de klachtencoördinator gaan zitten. Aan hem zijn vragen gesteld in het kader van het horen.
- l. Verzoekster voelt zich als een kleuter behandeld. Er is veel tijd besteed aan het rechtbreien van eerder genomen beslissingen. Het is dan ook onbegrijpelijk dat de klachtafhandelingsbrief besluit met "vriendelijke groet".

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

Allereerst merkt de Oo het volgende op:

Tegen het niet ontvankelijk verklaren van een bezwaarschrift staat beroep open bij de Rechtbank. Verzoekster heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Dit is ook niet verplicht, maar als er beroep mogelijk is, kan niet via het klachtrecht de zaak worden voorgelegd aan een klachtbehandelaar als de Oo. De Oo is dan ook niet bevoegd als het gaat om de juistheid van het besluit tot het niet ontvankelijk verklaren van het bezwaar. Wel kan de Oo een oordeel geven over de wijze waarop hierbij met verzoekster is omgegaan.

Samengevatte standpunten van verzoekster.

De klachtencoördinator van de gemeente heeft naar aanleiding van haar brief van 14 maart 2011 aan de Oo contact met verzoekster opgenomen. Dit is niet de correcte procedure. Verder moeten alle personen die bij een hoorzitting van de Oo aanwezig zijn van te voren worden gemeld.

Er is van alles mis gegaan met het bezwaarschrift. De procedure heeft vijf maanden geduurd en dan komt er alleen uit dat het bezwaar niet ontvankelijk is, omdat het te laat is ingediend. Dat kan

men eerder onderkennen. Er is toegezegd dat het secretariaat van de bezwarencommissie zich zou beraden over vervoer naar de hoorzitting. Ook al gaat de hoorzitting niet door, er had contact opgenomen moeten worden. Verzoekster vindt het onterecht dat zij over haar bezwaar niet is gehoord door de bezwarencommissie. Daar ligt een onderzoek plicht op grond van artikel 4:2 van de Algemene wet bestuursrecht. Er zijn nooit excuses aangeboden voor de foute gang van zaken. Zij heeft haar twijfels over de onafhankelijkheid van de commissie als een lid daarvan de vader is van een ambtenaar bij de gemeente die over vergunningen gaat. Hierover heeft verzoekster op 1 juli 2009 een gesprek gehad met de burgemeester. Deze heeft ook schriftelijk gereageerd. Dezelfde brief heeft ze gestuurd aan de gemeentesecretaris. Die heeft nooit gereageerd.

Het gaat er volgens verzoekster vreemd aan toe bij de gemeente: als zij informatie vraagt aan de klachtbehandelaar, reageert het college. Als zij zich wendt tot het college volgt er actie – als al van een ambtenaar. Iedereen gaat maar op elkaars stoel zitten. De ene ambtenaar behandelt iets, de andere tekent er voor. Dat is allemaal erg onduidelijk voor een burger. Op haar brief van 14 maart 2011 heeft het college nog niet gereageerd; alleen de klachtencoördinator neemt dan contact op. Maar een verdere reactie is op het moment van de hoorzitting van de Oo nog niet gevolgd. Toegezegde stukken zijn er nog steeds niet. De zaak is niet voorgelegd aan het college.

Wat betreft de bouw is het van het begin af aan de bedoeling geweest te legaliseren. Het is vreemd dat een burger zo maar kan bouwen en dat het dan achteraf rechtgebreid wordt. Als het gaat om de uitrit: er had volgens verzoekster geen vergunning verleend moeten worden. Zij blijft er bij dat het niet kan dat het hoofd vergunningen meldt dat er een uitritvergunning zal worden verleend, terwijl deze al is verleend.

De klachtbehandeling heeft erg lang geduurd, omdat de zaak bij de gemeente aan de aandacht is ontsnapt en er pas weer actie komt als de Oo aan de bel trekt. Ook hier volgen geen excuses.

Standpunten van de gemeente.

De gemeente erkent dat een bezwaarschrift direct moet worden onderzocht op de vraag of het tijdig is ingediend. Dat is niet gebeurd; het bezwaar is in behandeling genomen en verzoekster is uitgenodigd voor een hoorzitting. Er is niet correct gehandeld door geen contact meer op te nemen toen bleek dat het bezwaar te laat was. De gemeente trekt hieruit de les dat, als er eenmaal een hoorzitting is aangekondigd, deze ook moet doorgaan.

Termijnen voor behandeling zijn inderdaad overschreden. In het verleden kwam dat vaker voor; inmiddels zijn er maatregelen genomen en is de situatie verbeterd.

Wellicht zijn duidelijker excuses voor wat er niet goed ging in een klachtafhandelingsbrief op zijn plaats. Nu gebeurt dat in de brief van 17 februari 2011 alleen impliciet.

De situatie dat de vader van het hoofd vergunningen lid is van de bezwarencommissie bestaat niet meer. Er zijn overigens geen aanwijzingen dat bij het bezwaar van verzoekster dit op enigerlei wijze een rol speelde. Het is niet na te gaan welke leden adviseerden over het niet ontvankelijk verklaren van het bezwaar.

Verzoekster heeft de mogelijkheid van beroep tegen het niet ontvankelijk verklaren van haar bezwaar. De gemeente heeft slechts gewezen op deze kans alsnog een oordeel hierover te krijgen. Het is de keuze van verzoekster dat niet te doen. De gemeente verwijt haar niet dat zij deze keuze maakt.

Wat betreft het legaliseren: de gemeente is verplicht handhavend op te treden als er zonder bouwvergunning wordt gebouwd. Er geldt ook dat van een dergelijk optreden moet worden

afgezien als er concreet zicht op legalisatie is. Er kan dan een indruk ontstaan dat degene die zijn gang maar gaat, zijn zin ook krijgt. Er zijn echter duidelijke toetsingscriteria voor het al dan niet verlenen van een bouwvergunning of inritvergunning. Als het er naar uit ziet dat hieraan wordt voldaan, dan is handhaving niet mogelijk. Als de gemeente wel een bouwstop zou opleggen en de bouwer vraagt vervolgens een voorlopige voorziening bij de rechtbank, dan zal deze daar gelijk krijgen.

De uitritvergunning stond op papier op 6 juli 2009. Het hoofd vergunningen heeft op 8 juli 2009 aan de afdeling aangegeven de vergunning nog niet te versturen, omdat hij nog een gesprek zou hebben met verzoekster. De vergunning is na het gesprek van 8 juli 2009 getekend en verstuurd op 10 juli 2009. Dat is dan het moment dat de vergunning is verleend.

De Algemene wet bestuursrecht regelt dat een klacht eerst wordt behandeld door het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd en dat er vervolgens de mogelijkheid is een verzoek in te dienen bij een instantie als de Oo. Die procedure is ook hier gevolgd.

De klachtbehandeling heeft lang geduurd, maar dat heeft wel zijn oorzaken. Allereerst is er in de maanden september/oktober 2010 overleg geweest met verzoekster over de inhoud van het dossier. Daarna is een datum voor het horen vastgelegd. Er blijkt dan een tweede hoorzitting nodig. Vervolgens kan er worden gereageerd op de verslagen van het horen. Het heeft lang geduurd, maar wel zorgvuldig en in overleg met verzoekster.

Er geldt binnen de gemeente een mandaatregeling. Dat betekent dat ambtenaren een bevoegdheid hebben om de in deze regeling benoemde kwesties namens het college van burgemeester en wethouders als dagelijks bestuurders, zelfstandig te behandelen. Ook het ondertekenen van brieven is in de mandaatregeling geregeld. Het is dus niet zo dat, als een burger zich richt tot het college, er ook steeds direct van het college een antwoord komt. Dit is gezien de hoeveelheid werk fysiek en technisch gewoon niet mogelijk.

Op dezelfde wijze verricht een secretaris van de bezwarencommissie bepaalde taken namens de voorzitter van die commissie.

De klachtencoördinator zal op korte termijn een reactie verzorgen op de brief van 14 maart 2011.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoekster reageert bij brief van 9 juni 2011 en meldt samengevat het volgende:

- Zij zou graag een korte weergave zien van het telefoongesprek dat zij op 29 april 2011 had met de klachtencoördinator. Een reactie van de klachtencoördinator is op 9 juni 2011 nog niet ontvangen, hoewel hij ten tijde van de hoorzitting van de Oo van 19 mei 2011 toezegde op korte termijn te reageren.

Reactie Oo: omdat de brief aan de gemeente waarover toen is gesproken thans niet ter beoordeling staat van de Oo, acht de Oo een nadere weergave niet relevant voor dat wat nu aan de orde is.

Naar aanleiding van de feiten:

- De bouwvergunning waartegen bezwaar is gemaakt ging om het vernieuwen van dakbedekking.

Reactie Oo: dit is correct. Het feitenrelaas dient op dit punt gelezen te worden als door verzoekster aangegeven.

- Er is in verband met het houden van een hoorzitting over het bezwaar door verzoekster niet gesproken over het regelen door de gemeente van taxivervoer.

Reactie Oo: kennelijk is bij de rapporteur het beeld ontstaan dat taxivervoer aan de orde was. Volgens verzoekster is dat beeld onjuist. De Oo gaat er dan ook van uit dat taxivervoer niet door verzoekster is geopperd.

- Een uitwegvergunning is reeds aangevraagd op 22 juli 2008.

Reactie Oo: dit feit voor kennisgeving aannemen.

Standpunten van partijen:

- Verzoekster protesteert tegen de zinsnede van de Oo dat niet alsnog via het klachtrecht besluiten aan de orde kunnen worden gesteld waartegen beroep openstaat of heeft opengestaan. Zij heeft dit nooit gesuggereerd.
- De stukken over het besluit het bezwaar niet ontvankelijk te verklaren zijn door verzoekster meegezonden bij de reactie op het rapport bevindingen. Verzoekster geeft aan dat zij het er nog steeds niet mee eens is. Uit de meegezonden stukken blijkt dat het bestreden besluit aan de aanvrager is bekendgemaakt op 8 oktober 2008. Het einde van de bezwaartermijn is derhalve 19 november 2008. De publicatie vond plaats op 21 oktober 2008. Het bezwaarschrift is gedateerd 24 november 2008, blijkens poststempel een dag later verzonden en bij de gemeente ontvangen op 26 november 2008.

Reactie Oo: de opmerking over wat wel en niet kan via het klachtrecht geeft geenszins de bedoeling verzoekster op welke manier dan ook te diskwalificeren. Het is een min of meer standaard voorkomende zinsnede om de eigen bevoegdheden van de Oo aan te geven.

Voor het overige reageert verzoekster op de standpunten van de gemeente zoals deze in het rapport bevindingen zijn verwoord. De Oo neemt dit voor kennisgeving aan.

Van de zijde van de gemeente is op 20 juni 2011 een reactie ontvangen op het rapport bevindingen. Het gaat om het volgende:

- Voor het dak is vergunning aangevraagd en verleend voordat met bouwen is begonnen. Later is gebleken dat voor een andere verbouwing geen vergunning was aangevraagd.
- De uitritvergunning is niet getekend op 8 juli, maar op 9 of 10 juli, waarna deze op 10 juli is verzonden. Na het bezoek 's middags bij verzoekster is niet op dezelfde dag de vergunning getekend, maar op zijn vroegst de volgende dag.
- Er is aangegeven op 8 juli 2009 de beslissing al dan niet te vergunnen nog even aan te houden tot na het gesprek. Er was nog niet getekend op 8 juli, dus de vergunning kon hoe dan ook nog niet worden verstuurd.

Reactie Oo: zie voor het eerste onderdeel ook de opmerking hierover van verzoekster; vastgesteld kan worden dat er voor een deel van het werk geen vergunning was.

Wat betreft de uitritvergunning stelt de Oo vast dat het gesprek met verzoekster van belang was voor het al dan niet verlenen van de vergunning.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Opgewekt vertrouwen

Volgens deze norm behoren gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid te worden gehonoreerd.

a. Bezwaarprocedure

Als het gaat om de gang van zaken rond de afhandeling van het bezwaarschrift van verzoekster erkent de gemeente dat hierbij zaken misgelopen zijn. Zo is er niet direct onderkend dat het bezwaarschrift niet binnen de termijn van zes weken na bekendmaking van het besluit aan de aanvrager van de vergunning is ingediend. Pas nadat er overleg is geweest over een datum voor een hoorzitting, wordt duidelijk dat de bezwarentermin is overschreden. Verzoekster verkeert dan nog in de veronderstelling dat zij gehoord zal worden. Vervolgens komt er geen hoorzitting meer en wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard. De gemeente geeft aan dat hieruit lessen zijn getrokken.

Naar de mening van de Oo had het op de weg van de gemeente gelegen dan ook ruitelijk excuses voor deze gang van zaken aan te bieden.

b. College of ambtenaar

Verzoekster verwacht dat, als zij zich richt tot het college of een bepaalde ambtenaar, er antwoord volgt van degene tot wie zij zich richt. De Oo onderschrijft op dit punt het standpunt van de gemeente. Ambtenaren hebben op grond van mandatering een bevoegdheid om namens het college van burgemeester en wethouders als dagelijks bestuurders, zelfstandig te handelen. Ook voor het ondertekenen van brieven geldt dit. Verder is het zo dat veel voorbereidende handelingen tijdens een lopende procedure door ambtenaren worden verricht. Brieven die dan uitgaan worden door henzelf of een afdelingshoofd ondertekend. Een en ander geldt ook voor de klachtcoördinator. Zo zal een klacht die aan het college is gericht in eerste instantie door hem worden opgepakt. Deze gang van zaken is gebruikelijk in alle gemeenten; Hengelo is hier zeker geen uitzondering.

De Oo constateert dan ook dat op dit punt niet kan worden gesproken van bij verzoekster gerechtvaardigde verwachtingen. Natuurlijk kan het college een ambtenaar 'terugfluiten', maar dit is een bevoegdheid waar de Oo verder niet in treedt.

c. Legaliseren

De Oo stelt vast dat het bij verzoekster vreemd overkomt dat een burger 'maar wat doet' en dat de gemeente dan achteraf de zaak 'legaliseert'. Zij verwacht van de overheid een andere houding. De Oo begrijpt dat in de visie van verzoekster op deze manier de burger die het risico op moeilijkheden achteraf neemt, in schril daglicht staat tot burgers die zich netjes aan de regels houden en vergunning vooraf vragen. Het is ook zeker niet de bedoeling dat men maar wat aanrommelt, maar als de gemeente met voldongen feiten wordt geconfronteerd zal zij volgens de spelregels de zaak moeten afronden en dat betekent gezien de jurisprudentie dat men moet nagaan of er alsnog een vergunning verleend kan worden (legaliseren). Dit is de juridisch correcte gang van zaken, die overigens voor een bouwer geen garantie biedt dat legaliseren ook steeds mogelijk is. Hoe begrijpelijk het standpunt van verzoekster wellicht ook is, de Oo constateert dat de gemeente op dit punt de juiste procedures volgt.

Wat betreft het verlenen van de uitritvergunning lopen de visies van verzoekster en de gemeente sterk uiteen. De Oo kan hier geen definitief oordeel geven, anders dan dat de uitleg van de gemeente plausibel is. De kern van de kwestie is immers dat er een besluit was voorbereid en dat

–voordat definitief zou worden besloten- er toch eerst een bezoek aan het perceel is gebracht en er een gesprek met verzoekster is. Dat een en ander niet tot andere standpunten leidt en het besluit vervolgens uitgaat, is een eigen afweging van de gemeente waar de Oo niet in treedt.

d. Bezwarencommissie

Verzoekster heeft aangegeven dat zij haar twijfels heeft bij de onafhankelijkheid van de bezwarencommissie van de gemeente. Dit naar aanleiding van een krantenartikel waaruit bleek dat de zoon van een commissielid het hoofd van de afdeling vergunningen bij de gemeente is. Ten tijde van de hoorzitting van de Oo is door de gemeente aangegeven dat die relatie er nu niet meer is. Bij het bezwaar van verzoekster was dat echter nog niet het geval. Een en ander roept weliswaar de schijn op van belangenverstremming, maar de Oo komt niet tot de conclusie dat in het geval van het bezwaar van verzoekster genoemde relatie een rol kan hebben gespeeld. Het gaat dan uiteindelijk om het optellen en aftrekken van data, die vastliggen en waaruit de vraag of men wel of niet ontvankelijk is vrij eenvoudig valt vast te stellen. Dat dit hier niet op tijd is gebeurd is niet correct, maar het al dan niet onafhankelijk zijn van de bezwarencommissie kan in dit geval geen rol hebben gespeeld. Dat er kennelijk een misverstand is over de ingangsdatum van de bezwaarperiode (datum van verzending van het besluit aan de aanvrager is bepalend en niet de datum van publicatie) doet hier niet aan af.

Voortvarendheid

Dit vereiste houdt in, dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Een burger heeft er in een gegeven situatie recht op om binnen een redelijke termijn te weten te komen waar hij aan toe is. Wettelijk gestelde termijnen behoren daar in ieder geval toe. De Oo stelt vast dat wat betreft de bezwarenprocedure deze norm is geschonden. Het heeft allereerst al erg lang geduurd voordat is ontdekt dat het bezwaar te laat was. Dit is normaliter een eerste controle als een bezwaar binnenkomt en kan al worden vastgesteld op het moment dat een ontvangstbevestiging wordt verzonden. Maar los daarvan heeft het allemaal erg lang geduurd voordat er so wie so actie kwam in de zin van het organiseren van een hoorzitting. Termijnen zijn overschreden. De Oo acht excuses hiervoor dan ook op zijn plaats. Een verwijzing naar het niet op orde zijn van zaken bij de gemeente kan een verklaring zijn, maar volgens de Oo geen rechtvaardiging. Zie verder voor dit punt ook het onderdeel klachtbehandeling.

Klachtbehandeling

Als een klacht binnenkomt dient deze voortvarend te worden opgepakt en te worden afgehandeld voor wat betreft alle punten waar de klacht betrekking op heeft.

Verzoekster heeft zich in 2010 tot de Oo gewend. Het blijkt dan dat de gemeente de klacht nog niet in eerste instantie heeft behandeld. De Oo heeft de gemeente daartoe vervolgens de gelegenheid gegeven, ook al was verzoekster het daar wellicht niet helemaal mee eens. De klachtenprocedure bij de gemeente heeft lang geduurd; er is namens de Oo herhaalde malen om afhandeling gevraagd. Een duidelijke verklaring waarom dit zo is gegaan is er niet gekomen. In de hoorzitting van de Oo is door de gemeente aangegeven dat er overleg plaatsvond met verzoekster over de inhoud van het dossier. Er is echter nergens gebleken wat dat dan inhoudt en hoe dit is verlopen. De Oo acht de opmerking van de klachtencoördinator dat de zaak helaas is blijven liggen op dit punt van meer waarheidsgehalte getuigen. De conclusie kan dan ook geen andere zijn dan dat de procedure te lang heeft geduurd.

Verder constateert de Oo dat er bij de klachtafhandeling niet is ingegaan op het functioneren/ de samenstelling van de bezwarencommissie, terwijl duidelijk is dat een eventuele belangenverstremming voor verzoekster de aanleiding was toch met een klacht te komen. De Oo acht het ontbreken van aandacht hiervoor een omissie.

Oordeel

Opgewekt vertrouwen: niet behoorlijk, maar erkend door de gemeente als het gaat om het houden van een hoorzitting over het bezwaar. Voor het overige acht de Oo de handelwijze van de gemeente behoorlijk.

Voortvarendheid: niet behoorlijk.

Klachtbehandeling: niet zorgvuldig

Raalte, 25 juli 2011.

Het lid van de Ombudscommissie,

M. Snijder mpm

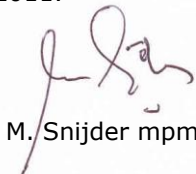
Namens deze,

J. den Engelse, onderzoeker/rapporteur.

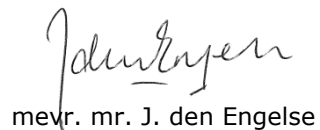
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 29 juni 2011.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse