

Rapport

Verzoeker

JEEJAR namens Kinderspeelparadijs X te Almelo.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 15 juli 2013 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Klacht

Het verzoek betreft de gemeente Almelo, verder te noemen de gemeente.

Verzoeker klaagt over "de plotselinge koerswijziging van het college naar verzoeker toe ten aanzien van de uitvoering van het verhalen van de dwangsom en de kosten." De koerswijziging zit in het plotseling inschakelen van een deurwaarder, met de extra kosten die dit met zich meebrengt.

Procedure

Op 01 mei 2013 wordt namens verzoeker een klacht ingediend bij de gemeente, welke bij klachtafhandelingsbrief van 3 juni 2013 wordt afgehandeld. Vervolgens dient gemachtigde op 25 juli 2013 een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. De stukken zijn opgevraagd en op 3 oktober 2013 is een hoorzitting gehouden, waarbij aanwezig waren: verzoeker, de heer J.E. E, de heer F. ter A. en namens de gemeente, mevrouw W. L. (beleidsmedewerker vergunningen), mevrouw Y. T. (klachtencoördinator). Van de zijde van de Ombudsman de heer P. Jansen en mevrouw mr. P. Weggemans.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek in behandeling kan worden genomen.

Behoorlijkheidsnormen

De behoorlijkheidsnormen zijn te vinden op de website van de Overijsselse Ombudsman. In het geval van verzoeker heeft de Ombudscommissie het onderzoek toegespitst op:

- De kernwaarde eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm betrouwbaarheid.

Feiten

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

1. Op 4 november 2011 wordt er tussen Kinderspeelparadijs X en de gemeente Almelo een

- overeenkomst afgesloten. In de overeenkomst wordt onder meer het volgende bepaald:
- Het kinderspeelparadijs is per 4 november 2011 aan de gemeente een bedrag verschuldigd van
€ 68.790,12 bestaande uit verbeurde dwangsommen en kosten;
 - Het kinderspeelparadijs heeft per 31 oktober 2011 al een bedrag van € 10.000,20 voldaan;
 - Het kinderspeelparadijs is over het totaalbedrag geen wettelijke rente verschuldigd;
 - Het kinderspeelparadijs zal het per 01 november 2011 verschuldigde bedrag ad. € 58.789,92 betalen in termijnen van € 5.000,-- per kwartaal.
2. Bij brief van 15 maart 2012 geeft de gemeente vervolgens een overzicht van de openstaande verbeurde dwangsommen en kosten. Dit overzicht wordt gegeven naar aanleiding van een verzoek van 28 november 2011 dat nog niet was behandeld.
 3. Hierop reageert gemachtigde bij brief van 20 maart 2012 waarin hij verzoekt de kosten van deurwaarder en advocaat te splitsen in het overzicht. De gemeente reageert hierop bij brief van 10 mei 2012 waarin ze aangeeft de brief wegens ziekte en vakantie niet direct inhoudelijk te kunnen behandelen, maar dat binnen zes weken te zullen doen.
 4. In een mail van 5 juli 2012 laat de heer E. Averdijk, advocaat, aan de gemachtigde weten dat, zoals telefonisch op 6 juni besproken, de gemeente de overeenkomst eenzijdig wil wijzigen. De reden van wijziging is dat de tijd die met de totstandkoming is gemoeid, indertijd moest worden geschat. Bij nader inzien is deze hoger ingeschat dan noodzakelijk. Daarom wordt de vordering van de gemeente lager vastgesteld (de advocaatkosten zijn verminderd met € 3.388,--).
 5. Bij brief van 20 juli 2012 verzoekt gemachtigde om verdere vermindering van de advocaatkosten in de zaak omtrent de invordering van de verbeurde dwangsommen. Het verzoek wordt afgewezen. In het antwoord van de gemeente wordt gesteld dat de advocaat de advocaatkosten uiteen heeft gezet en een overzicht naar gemachtigde heeft gestuurd, bij mail van 5 juli 2012. Hierin is aangegeven dat de advocaatkosten in eerste instantie te hoog waren ingeschat en dat er een bedrag in mindering wordt gebracht. Het verzoek om verdere vermindering van de advocaatkosten wordt afgewezen. De overeenkomst dient te worden nageleefd, inclusief de daarin opgenomen advocaatkosten.
 6. Op 23 april 2013 volgt er een dwangbevel aan Kinderspeelparadijs X om de dwangsom te betalen.
 7. Hierop dient gemachtigde namens het kinderspeelparadijs een klacht in bij de gemeente op 01 mei 2013. De klacht richt zich tegen het handelen van het college ten aanzien van verzoeker, meer specifiek tegen de kosten van de advocaat waar verzoeker part nog deel aan heeft. Ook richt de klacht zich tegen het onnodig op kosten jagen van verzoeker door niet de eerder ingeslagen weg te blijven volgen en de stuiting te laten plaatsvinden door een brief van de zijde van het college.
 8. Op 8 mei 2013 laat de deurwaarder weten dat in overleg met de gemeente is besloten om de gemaakte kosten (de kosten van de exploitatie) die bij Kinderspeelparadijs X in rekening zijn gebracht te crediteren.
 9. Bij brief van 3 juni 2013 volgt de klachtafhandelingsbrief. In de brief stelt de gemeente met betrekking tot de advocaatkosten onder meer het volgende. Over de betaling van de dwangsommen en de overige kosten is een overeenkomst gesloten op 4 november 2011. In de overeenkomst is door de gemeente uit coulance afgezien van de wettelijke rente. De gemeente houdt vast aan het totaalbedrag zoals genoemd in de overeenkomst. Inclusief de betaling van de advocaatkosten. Tot slot wordt in de brief gesteld dat, aangezien de klacht betrekking heeft op de kosten die in rekening zijn gebracht en geen betrekking heeft op gedragingen van

personen, de gemeente er vanuit gaat betrokkene voldoende te hebben geïnformeerd en de klacht naar behoren te hebben afgehandeld.

10. Hierop reageert de gemachtigde bij brief van 5 juni 2013 waarin hij onder meer stelt dat de klacht gericht was aan de gemeenteraad, maar dat er geen antwoord is gekomen van de raad maar van het college wat niet juist is. De klacht was wel gericht tegen gedragingen, namelijk tegen die van het college. Gelet op de klachtenregeling Gemeente Almelo 2006 had de gemeenteraad deze klacht conform artikel 2.2. van de klachtenregeling in handen moeten stellen van de voorzitter van het college en deze klacht conform het in de regeling gestelde dienen te behandelen. In antwoord hierop geeft de gemeente op 18 juni 2013 aan dat zij de klacht niet beschouwd als een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

Visie van partijen

Voor de visies van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 3 oktober 2013 onder meer nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Ik heb nooit te laat betaald. Ik hoefde die betreffende termijn pas op 30 april betaald te hebben. De deurwaarder kwam echter al op 23 april. Om de actie van de deurwaarder te pareren moet ik weer kosten voor juridische bijstand maken en ik vraag me af hoe de gemeente die kosten zal vergoeden. Het kan zo niet meer met de gemeente. Eerst was er de bestemmingsplanwijziging in 2006 achter mijn rug om. De gemeente heeft ook privéfoto's van ons gemaakt. Een Turks bruidspaar mocht niet bij ons trouwen. Het is een opeenstapeling en het voelt als ondernemertje pesten. Ik wil weten wie de opdracht heeft gegeven aan de deurwaarder. Iemand wil mij een hak zetten. Ik geloof het niet dat het een fout is van de deurwaarder. Ik moest indertijd ook privé tekenen, dat ik aansprakelijk zou zijn met mijn privé bezit. Dat wilde ik niet. Ik denk dat de gemeente de naam van degene die de opdracht heeft gegeven niet bekend wil maken. Er is nu nog een bedrag van € 24.000,-- dat ik nog moet betalen. De gemeente heeft beslag laten leggen op alles. Er is een antieke draaimolen in mijn zaak, die is meer waard dan het openstaande bedrag, zodat ze alleen daar beslag op hoefde te leggen, maar ze hebben het op alles gedaan. Hierdoor kan ik ook niets nieuws beginnen. Ik ben ook betrokken geweest bij een gewapende overval op mijn zaak. Hierbij ben ik flink mishandeld.

De heer Eshuis (gemachtigde)

Het voortraject is duidelijk. Er is een overeenkomst tussen cliënt en de gemeente. Cliënt zou per kwartaal betalen. Ze kreeg altijd een briefje dat ze betaald had. Toen stond er ineens een deurwaarder in de zaak, met publiek erbij. Dit inschakelen van de deurwaarder brengt extra kosten met zich mee. Zo moet ik allerlei briefjes schrijven, wat allemaal geld kost. Het is onbekend wie de deurwaarder de opdracht heeft gegeven om langs te gaan bij cliënt. Onduidelijk is ook waarom de deurwaarder ineens gevraagd is om langs te gaan. Het is voor cliënt erg belangrijk om te weten waar de opdracht vandaan komt. Het vermoeden is dat het vanuit de organisatie komt en niet vanuit het college. Het heeft een grote impact gehad, een deurwaarder die ineens op de stoep staat terwijl er publiek is. In de klachtbrief aan de gemeente heb ik ook al aangegeven dat de klacht gaat om de koerswijziging van de gemeente. Cliënt wil geen excuusbrief van de gemeente, maar wil een formeel oordeel.

Gemeente, mevrouw L. (juridisch beleidsmedewerker vergunningen)

Ik ben hier ter vervanging van een collega. Ik kan me voorstellen dat het vervelend is dat de deurwaarder komt als de zaak open is. De kosten van de deurwaarder zijn kwijtgescholden. Ik snap dat de impact groter is dan alleen de kosten. Ik ben nagegaan wie de opdracht heeft gegeven aan de

deurwaarder en gebleken is dat er vanuit de gemeente geen opdracht is gegeven om het per exploit te innen. De gemeente heeft ook nooit de intentie gehad om de deurwaarder naar mevrouw toe te sturen. De deurwaarder heeft verklaard dat er intern bij hen iets mis is gegaan. De zaak lag overigens al bij de deurwaarder voordat er een betalingsregeling werd getroffen. Het was beter geweest als de gemeente er een briefje achteraan had gestuurd dat het nooit de intentie was geweest om de deurwaarder naar mevrouw toe te sturen.

Afgesproken wordt dat mevrouw L. van de gemeente nog een keer nagaat bij de deurwaarder, hoe het is gegaan.

Op 7 oktober 2013 stuurt mevrouw L. een bericht door van de deurwaarder. In dit bericht staat: "In opgemelde zaak kunnen wij u het volgende berichten. Het exploit d.d. 23 april 2013 voor het stuiten van de dwangsommen heeft de gemeente Almelo geen opdracht voor gegeven. Dit is intern door GGN Tjhuis en Partners bepaald."

Overwegingen van de Ombudscommissie

Het verslag van bevindingen is aan verzoeker en aan de gemeente gestuurd.

De gemeente heeft gereageerd op 31 oktober 2013. In de reactie geeft de gemeente aan akkoord te zijn met het verslag en wijst zij alleen op een verschrijving, mevrouw J. Loman moet mevrouw W. Loman MSc zijn. Deze wijziging is overgenomen en aangepast in de betreffende tekst.

Namens verzoeker is een reactie gegeven op 30 oktober 2013, waarin het volgende wordt aangegeven:

- Onder punt 4 zou het goed zijn, ook een bedrag te noemen en derhalve aan te geven dat de advocaatkosten zijn verminderd tot € 3.388,--;
- Verzoeker mist in het verslag van de hoorzitting dat ze heeft aangegeven dat ze om de actie van de deurwaarder te pareren weer kosten voor juridische bijstand heeft moeten maken en dat ze zich afvraagt hoe de gemeente die kosten zal vergoeden.
- Verzoeker geeft aan dat ze tijdens de hoorzitting ook heeft aangegeven dat de betalingen altijd aan de deurwaarder zijn betaald, op rekeningnummer van de Deurwaarder GGN BV (...). Dit betekent dat de deurwaarder altijd op de hoogte is geweest van de binnengekomen betalingen en dit ook aan de gemeente heeft bericht waarop verzoeker dan weer een brief kreeg van de gemeente over de betaling en de stuiting van de vordering. Dit betekent, dat de deurwaarder niet uit eigen beweging heeft gehandeld.

De eerste twee opmerkingen zijn overgenomen en aangepast, c.q. aangevuld in de betreffende tekst. De tweede opmerking is naar het oordeel van de Ombudscommissie niet zo tijdens de hoorzitting aangegeven en zal dan ook ter overweging meegenomen worden in het oordeel.

Op 7 november 2013 heeft de Ombudscommissie van de gemachtigde van verzoeker nog een schrijven ontvangen met daarbij een schrijven van de gemeente van 5 november 2013, waarin bevestigd wordt dat het verschuldigde bedrag van € 5000,-- op 30 oktober 2013 is ontvangen en dat de eerst volgende verschuldigde termijn van € 5.000,-- verstrijkt op 31 januari 2013. Ook zit er een schrijven bij van de deurwaarder, van 21 oktober 2013 waarin het volgende wordt gesteld: "(...)

Middels dit schrijven, en ter voorkoming van verder kosten voor u, delen wij mede dat cliënte aanspraak blijft maken op de haar toekomende dwangsommen.”

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente ondanks gemaakte betalingafspraken de deurwaarder heeft ingeschakeld.

Eerlijk en betrouwbaar; betrouwbaarheid en klachtafhandeling

Dit beginsel houdt in dat de overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht is, zij doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Verzoeker en de gemeente hebben in november 2011 een overeenkomst gesloten tot betaling van verbeurde dwangsommen en kosten. Afgesproken is onder meer dat verzoeker ieder kwartaal een bedrag van € 5.000 per kwartaal zal voldoen. In juli 2012 wordt aan verzoeker medegedeeld dat de overeenkomst wordt gewijzigd, waarna de gemachtigde eind juli 2012 verzoekt om vermindering van de advocaatkosten in de zaak. Het verzoek wordt door de gemeente afgewezen, waarna op 23 april 2013 aan verzoeker een dwangbevel wordt uitgevaardigd door de deurwaarder. Hierop wordt namens verzoeker een klacht ingediend, waarna de deurwaarder in mei 2013 laat weten dat in overleg met de gemeente is besloten om de gemaakte deurwaarderskosten te crediteren.

Verzoeker geeft aan dat zij niet begrijpt dat de deurwaarder op 23 april 2013 bij haar langs kwam met het dwangbevel. Ze geeft aan dat ze niet te laat was met het betalen van de betreffende termijn, hiervoor had ze nog de tijd tot en met 30 april 2013. Het langskomen van de deurwaarder, in de zaak, terwijl er ook veel publiek aanwezig was, heeft verzoeker zeer geraakt.

Tijdens de hoorzitting geeft de gemeente aan dat er geen opdracht gegeven is aan de deurwaarder om een dwangbevel uit te reiken aan verzoeker. Op 7 oktober 2013 laat de deurwaarder desgevraagd weten dat er door de gemeente inderdaad geen opdracht is gegeven voor het exploit van 23 april, het is intern door het deurwaarderskantoor bepaald.

In de klacht aan de gemeente van 01 mei 2013 geeft gemachtigde aan dat hij een klacht indient tegen het handelen van de gemeente. Hij geeft aan dat verzoeker het niet eens is met de advocaatkosten en dat zij zelf weer onnodig kosten moet maken welke hadden kunnen worden voorkomen, door de eerder ingeslagen weg te blijven volgen. In de klachtafhandelingsbrief, verzonden 3 juni 2013 gaat de gemeente alleen in op de advocaatkosten en de kosten van de deurwaarder. Voor wat betreft de kosten van de deurwaarder wordt alleen gesteld dat bij brief van 8 mei 2013 de deurwaarder heeft laten weten dat de kosten van de exploiten niet in rekening worden gebracht. Geconcludeerd wordt in de klachtafhandelingsbrief dat de klacht betrekking heeft op de kosten die in rekening zijn gebracht bij verzoeker en geen betrekking heeft op gedragingen van personen en daarom gaat de gemeente ervan uit gemachtigde voldoende te hebben geïnformeerd en de klacht naar behoren te hebben afgehandeld.

Door de gemeente is geen hoorzitting gehouden bij het behandelen van de klacht. Hierdoor is wellicht onvoldoende naar voren gekomen dat door verzoeker niet alleen geklaagd wordt over de kosten van de deurwaarder en de advocaat, maar ook over het uitvaardigen van een dwangbevel door de deurwaarder op 23 april 2013 terwijl ze haar afgesproken betaaltermijnen tijdig had voldaan en over

het feit dat de deurwaarder in de zaak kwam tijdens openingstijd.

De Ombudscommissie concludeert dat uit de verklaring van de gemeente en de deurwaarder blijkt dat het uitreiken van het dwangbevel op 23 april 2013 niet is gedaan in opdracht van de gemeente. Het is de Ombudscommissie niet duidelijk geworden waarom de deurwaarder een dwangbevel heeft uitgevaardigd, terwijl verzoeker haar betalingsverplichtingen nakwam en de gemeente geen opdracht heeft gegeven aan de deurwaarder. De gemeente had door dit eerder te erkennen, hier informatie over te verstrekken en hier excuus voor te maken verzoeker tegemoet kunnen komen. Nu is het voor verzoeker onduidelijk gebleven waarom de deurwaarder in actie kwam en op wiens initiatief dit is gebeurd. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat verzoeker er op had moeten kunnen vertrouwen dat er geen deurwaarder in de zaak zou komen nu ze haar overeengekomen betalingsverplichtingen was nagekomen. Ook is de Ombudscommissie van oordeel dat door het houden van een hoorzitting dit onderdeel van de klacht naar voren had kunnen komen en direct uitleg gegeven had kunnen worden.


Oordeel

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de kernwaarden:

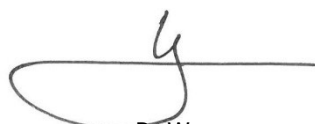
- I. Eerlijk en betrouwbaar
 - betrouwbaarheid: niet zorgvuldig.
- II. Klachtafhandeling: voor wat betreft het onderdeel van de klacht dat zich richt tegen het inschakelen van de deurwaarder, niet zorgvuldig.

Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 4 december 2013.



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans