

OORDEEL

Verzoekster

Mevrouw H.P.W. D. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 19 februari 2012 en bij het secretariaat ingeboekt op 22 februari 2012 onder nummer 2012 012.

Betreft

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

Procedure

Op 22 oktober 2011 dient verzoekster schriftelijk een klacht in bij de gemeente. De gemeente bevestigt de ontvangst van de klacht. Op 18 november 2011 volgt een gesprek. De gemeente stuurt op 12 december 2011 een verdagingsbrief: het streven is de klachtenbrief voor 23 december 2011 af te doen. De schriftelijke afhandeling van de klachten gebeurt bij brief van 13 januari 2012. Verzoekster is niet tevreden na de klachtbehandeling door de gemeente en meldt dit bij brief van 19 februari 2012 aan de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo).

De Oo houdt een hoorzitting op 5 april 2012. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster, vergezeld door de heren G. W. en H.J. A.; namens de gemeente: de heren H. W., M. J. L. en M. E.; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

De gemeente blijft in gebreke als het gaat om (tijdig) verstrekken van informatie waarom wordt verzocht; bij publicatie van de bouwvergunning die wordt verleend aan een supermarkt/slagerijbedrijf wordt foute informatie gegeven; meldingen worden genegeerd; er is geen goede en tijdige klachtafhandeling geweest.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Goede informatieverstrekking
- 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 in behandeling kan worden genomen.

Feiten

1. In 2008 is door de gemeente een reguliere bouwvergunning verleend aan Market Istanboel aan de Breemarsweg 188. Omwonenden dienen bezwaar in tegen de vergunningverlening. Dit bezwaar wordt niet ontvankelijk verklaard omdat het niet binnen de wettelijke termijn is ingediend. Er wordt geen beroep ingesteld.
2. Verzoekster wenst duidelijkheid over bouwen binnen het toegestane bouwblok en overschrijding van de rooilijn. Zij stelt dat de Bouwverordening regels geeft over het bouwen binnen de rooilijn en regels over het aanleggen van parkeerplaatsen. Aan deze regels wordt niet voldaan door de aanvrager van de vergunning. Een bouwvergunning had volgens verzoekster dan ook niet verleend kunnen worden zonder een ontheffing. Nu deze er niet is, zou de gemeente moeten nagaan of de situatie te legaliseren is en, zo dat niet het geval is, handhavend moeten optreden.
3. In de periode september 2008 – februari 2011 stelt verzoekster de kwestie van rooilijnoverschrijding herhaaldelijk aan de orde bij de gemeente. Het zou gaan om een overschrijding van ca. 2 ½ mtr over een lengte van ca. 12 mtr.
4. In juli 2011 heeft verzoekster contact met de Oo. Daarbij wordt haar uitgelegd dat de Oo klachten in behandeling neemt die betrekking hebben op gedragingen van de gemeente. Tegen besluiten tot het verlenen van een bouwvergunning staat bezwaar en beroep open; de Oo mag daar niet over oordelen. Verder dienen klachten voorgelegd te worden aan de gemeente zelf ter behandeling in eerste instantie.
5. Hierop onderneemt verzoekster het volgende:
 - Zij dient een verzoek bij de gemeente om een afspraak voor nadere toelichting en inzage in het bestemmingsplan. Dit lukt volgens haar niet.
 - Er wordt een handhavingsverzoek ingediend. Dit wordt afgewezen.
 - Op 22 oktober 2011 gaat er een klachtenbrief naar de gemeente.
 - Er is drie maal een verzoek gedaan aan de gemeente voor een afschrift veldmeting van GEO-informatie. Uiteindelijk wordt dit op 20 januari 2012 toegezonden.
6. De klachtafhandelingsbrief volgt op 13 januari 2012. De gemeente heeft daaraan voorafgaand op 12 december 2011 meegedeeld dat de afhandeling vertraging had opgelopen en er naar gestreefd wordt de zaak voor 23 december 2011 af te doen. In de klachtafhandelingsbrief biedt de gemeente excuses aan voor de te late afdoening. Een en ander wijt zij aan de kerstperiode en drukke werkzaamheden rond oud en nieuw.
7. De klachtbehandeling door de gemeente betreft:
 - Het verstrekken van *verkeerde informatie*. Dit is volgens de gemeente niet het geval.
 - Er is bij het verlenen van de bouwvergunning geen rekening gehouden met de *verkeerssituatie*. De gemeente geeft aan hierover geen uitspraken te doen nu een omwonende deze kwestie heeft voorgelegd aan de Rechtbank.
 - Gebrek aan *informatie over de bouwstrook*. De gemeente verwijst hiervoor naar de brief die op 24 juni 2010 aan verzoekster is verzonden en de veldmeting van 22 juni 2011. Deze laatste zal zo spoedig mogelijk worden toegezonden.

- *Negeren van meldingen* over de overschrijding van de rooilijn in de periode september 2008 tot en met februari 2011. De gemeente reageert hierop als volgt: zij verwijst naar de brief van verzoekster van 19 mei 2010. Naar aanleiding van deze brief is de gemeente toezeggingen nagekomen. Verwezen wordt naar de gespreksverslagen van 21 juni 2010 en de brief van 24 juni 2010. Ook is er gereageerd op de brief van 16 juli 2010 en wel op 14 september 2010. De brief van verzoekster van 16 januari 2011 leidt tot een aantal gesprekken en een veldmeting, afgerond met de gemeentelijke brief van 21 juli 2011. De gemeente acht de klachten dan ook ongegrond. Zij wijst er verder op dat er begripsverwarring is: er is gebouwd binnen de grenzen van de bouwstrook. Dat daarbij de rooilijn wordt overschreden is voor de bouwvergunning niet van belang.
- 8. Verzoekster is het niet eens met de standpunten van de gemeente. Het gaat dan om:
 - *Afhandelingstermijn*: Hoewel vrijwel alle informatie al in februari 2011 in een hoorzitting is besproken, moet er tot 13 januari 2012 gewacht worden voordat er een officiële reactie op de klacht wordt ontvangen.
 - *Verkeerde informatie verstrekken*. De gemeente vermijdt om te vermelden welk soort bouwvergunning is gepubliceerd. Er had een bouwvergunning met ontheffing moeten zijn in plaats van een reguliere bouwvergunning. Verder wordt niet voldaan aan de eisen van de bouwverordening voor wat betreft de rooilijn en de parkeerruimte op eigen terrein. Er moet van uit kunnen worden gegaan dat wat er wordt gepubliceerd ook klopt.
 - *Verkeerssituatie*. De gemeente stelt dat er hierover een juridische procedure loopt. Betrokkene weet nergens van.
 - *Negeren meldingen*. De meldingen over de rooilijnoverschrijdingen zijn nimmer onderzocht; het enige wat de gemeente doet is 'met een kluitje in het riet sturen'.

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.

Verzoekster

Aangegeven wordt dat de bouwaanvraag destijds in de vakantieperiode is gepubliceerd. Het Hengelose Weekblad wordt niet of onregelmatig bezorgd in de wijk. Verder stond er in de publicatie alleen dat er een bouwaanvraag was voor een bedrijfspand. Er werd niets aangegeven over welk bedrijf er zou komen. Dit doet de gemeente wel bij andere bedrijfsmatige bouwaanvragen in een woonwijk. Bovendien had er gesproken moeten worden over een bouwaanvraag met ontheffing. Door deze foute informatie is men er in de buurt van uit gegaan dat er niets bijzonders aan de hand was; er zijn wel meer bedrijven in deze wijk. Toen ontdekt werd wat er echt gaande was, was men te laat met het bezwaar.

Er is door Market Istanboel gebouwd buiten de rooilijnen. Aan anderen die wilden uitbouwen is in het verleden gezegd dat dit niet kon; hier meet de gemeente met twee maten. Verder is het bestemmingsplan erg oud en de bijbehorende tekening is niet duidelijk. Exacte maten staan er niet op. Die zouden te vinden zijn in bijlage 2 bij het bestemmingsplan. Die bijlage is men echter kwijt. De gemeente klungelt al met al. Dan moeten de regels van de bouwverordening worden toegepast en dan is het heel duidelijk dat de rooilijn op 10 meter uit de as van de weg ligt. Het kan niet zo zijn dat de gemeente een bouwvergunning die niet klopt laat bestaan; dan moet een procedure worden opgestart om de bouw al dan niet te legaliseren.

De bezwarencommissie heeft geadviseerd de bezwaren niet ontvankelijk te verklaren. Dat betekent dat aan de inhoud niet wordt toegekomen. Wel is er bij de hoorzitting van de commissie ook over de inhoud gesproken en dat is in het verslag terechtgekomen. Maar dat betekent niet dat de commissie zich over de zaak heeft uitgesproken.

Er is momenteel geen procedure over de verkeerssituatie. Wel is er een bezwaar geweest tegen het inrichten van een laad- en losplaats naast de winkel. Daarbij speelde een voorlopige voorziening bij de Rechtbank. Die is afgewezen, wel is het bezwaar gehonoreerd. Het blijft dan wonderlijk dat de gemeente de klachten over de verkeerssituatie en het parkeren afdoet met de mededeling dat deze kwestie onder de rechter is.

In mei 2010 is er een gesprek geweest met de burgemeester over de parkeeroverlast. Er werd een oplossing beloofd, maar die is er nog steeds niet. Al met al lopen zaken nu hoog op; het escaleert en er zijn bedreigingen geuit. Op dit moment is er al een heel dossier bij de politie.

Gemeente

De gemeente heeft het niet in de hand wanneer er een publicatie komt; dat hangt af van het tijdstip van de aanvraag en zo kan dat ook gebeuren in een vakantieperiode. Op verzoek van de Oo is nagegaan hoe de gemeente omgaat met het vermelden van de aard van het bedrijf bij publicatie van een bouwaanvraag. Daaruit blijkt dat de aanvraag bepalend is voor de publicatie. Wat daarin is vermeld wordt overgenomen. Dit is de gebruikelijke werkwijze en hiervan is door de gemeente niet afgeweken in het geval van Market Istanboel. Hierbij wijst de gemeente op artikel 9:8 lid 1 sub b van de Awb, waarin is geregeld dat een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen als er een mogelijkheid voor beroep is (geweest).

De bouwaanvraag is niet in strijd met het bestemmingsplan nu er binnen het bouwblok wordt gebouwd. Er zijn inderdaad regels over rooilijnen in de bouwverordening, maar deze komen pas aan bod als er in het bestemmingsplan geen regels zijn over de vraag waar gebouwd mag worden. In bijlage 2 bij het bestemmingsplan staat wat de getallen in het bestemmingsplan betekenen. Deze bijlage is niet beschikbaar ten tijde van de hoorzitting, maar zal worden toegezonden aan de Oo en verzoekster.

Een en ander is overigens reeds uitgelegd in de brief van de gemeente van 28 juli 2011.

De bouwvergunning is inmiddels onherroepelijk en nu er conform de vergunning is gebouwd, is er voor de gemeente geen reden handhavend op te treden.

Dat er in een ver verleden wellicht anders met rooilijnen is omgegaan doet daar niet aan af. De voorbeelden die genoemd worden speelden (meer dan) 20 jaar geleden.

De gemeente geeft aan dat er uitleg is gegeven over de gang van zaken rond de bouwvergunning, maar dat door verzoekster steeds nog actie wordt gezocht omdat betrokkenen het met het verlenen van de vergunning niet eens zijn.

Aanvulling

Naar aanleiding van de hoorzitting van de Oo is door de gemeente meegedeeld dat de aanvraag bouwvergunning voor Istanboel Market is voorafgegaan door een schetsplan. Daarin staat vermeld dat het gaat om het oprichten van een bedrijfspand. Dit schetsplan is omgezet naar een reguliere bouwaanvraag. In het bouwaanvraagformulier staat dat het gaat om een winkel. De gemeente is van mening dat de term bedrijfsruimte de lading nog steeds dekt.

Verder is een kopie van de onder Feiten bedoelde bijlage van het bestemmingsplan ontvangen.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoekster.

Op 6 mei 2012 is per email een reactie ontvangen van verzoekster.

Zij geeft hierin aan dat de meldingen over overschrijding van de rooilijn hebben plaatsgevonden in de periode september 2008 – september 2011. Verder is er op 19 mei 2010 geen brief verzonden door de gemeente, maar is er een gesprek geweest met de burgemeester. Op 14 september 2010 en 14 oktober 2010 zijn er volgens verzoekster door de gemeente automatisch aangemaakte brieven verzonden waarin gemeld wordt dat het beantwoorden meer tijd vraagt dan voorzien. In een brief van 14 oktober 2010 wordt meegedeeld dat de gemeente er naar streeft om de brief van 16 juli 2010 voor 10 november 2011 te beantwoorden.

Ook is een kopie meegezonden van de aanvraag bouwvergunning, waaruit blijkt dat het gaat om een aanvraag voor de bouw van een winkel.

Overige opmerkingen zijn tekstueel, dan wel een reactie op het standpunt van de gemeente zoals weergegeven in het rapport bevindingen.

De Oo neemt kennis van de opmerkingen van verzoekster en betreft deze voor zo ver nodig bij de overwegingen.

Gemeente.

De gemeente heeft op het rapport bevindingen gereageerd bij email van 3 mei 2012.

Opgemerkt wordt dat de gemeente eind juli 2011 een brief heeft gezonden aan verzoekster. Deze brief is bij de hoorzitting van de Oo overhandigd. Uit de brief blijkt dat verzoekster de brief van 17 januari 2011 niet als klaagschrift heeft gezien. Verder blijkt dat de resultaten van de veldmeting op 12 juli 2011 zijn besproken door gemeente en verzoekster.

Deze verbetering van de zijde van de gemeente is correct. De Oo neemt het gemelde alsnog mee.

Naar aanleiding van het onderdeel 'standpunten van partijen' wordt aangegeven dat het bestuursorgaan op grond van artikel 9:8 lid 1 sub b niet verplicht is een klacht te behandelen die betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Hiermee wordt bedoeld dat de gedraging –te weten het publiceren van de bouwaanvraag- in de zomer van 2010 heeft plaatsgevonden en de klacht is ingediend op 22 oktober 2011. De Oo neemt deze aanpassing over.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Goede informatieverstrekking en klachtbehandeling

Verzoekster stelt op het punt van de informatie die door de gemeente is verstrekt en de wijze waarop met verzoekster is omgegaan door de gemeente het volgende aan de orde:

Afhandelingstermijn: Hoewel vrijwel alle informatie al in februari 2011 in een hoorzitting is besproken, moet er volgens verzoekster tot 13 januari 2012 gewacht worden voordat er een officiële reactie op de klacht wordt ontvangen.

De Oo stelt vast dat de klachtenbrief van verzoekster dateert van 22 oktober 2011, waarbij de Oo er van uit gaat dat deze brief uiteindelijk een reactie is op de brief van de gemeente van 28 juli 2011. Voorafgaand aan die brief van de gemeente zijn er inderdaad overleggen geweest.

Toegezegd is door de gemeente dat de brief van verzoekster van 22 oktober 2011 zou worden beantwoord voor kerst. Dit is niet gebeurd. De gemeente heeft dit geconstateerd en gemeld dat een en ander is veroorzaakt door kerstvakantie en drukke werkzaamheden rond de jaarwisseling. Er zijn voor de verlate afhandeling excuses aangeboden in de gemeentelijke klachtafhandelingsbrief. De Oo merkt op dat excuses inderdaad op zijn plaats zijn; immers drukte rond kerst en jaarwisseling is wellicht een verklaring voor de late reactie, maar geen gegronde reden.

Verder constateert de Oo dat het lang heeft geduurd voor er een duidelijke schriftelijke reactie kwam van de kant van de gemeente met de brief van 28 juli 2011. Immers verzoekster startte al in 2008 met vragen over de bouwvergunning voor Istanboel Market. Er zijn wel diverse overleggen geweest, maar het duurde lang voordat alle informatie er uiteindelijk lag. Echter ook met de brief van 28 juli 2011 is nog niet alles afgerond. Zo is het GEO-rapport in januari 2012 toegezonden en komen de bijlagen bij het bestemmingsplan boven water als de Oo er om vraagt. De Oo is van mening dat er weinig voortvarend is gehandeld door de gemeente.

Verkeerde informatie verstrekken. Volgens verzoekster vermijdt de gemeente bij publicatie te vermelden om welk soort bouwvergunning het gaat. Er had verder een bouwvergunning met ontheffing moeten zijn in plaats van een reguliere bouwvergunning. Ook wordt niet voldaan aan de eisen van de bouwverordening voor wat betreft de rooilijn en de parkeerruimte op eigen terrein. Er moet van uit kunnen worden gegaan dat wat er wordt gepubliceerd ook klopt. Wat betreft de inhoud van de bouwvergunning en het afwijzen van een verzoek tot handhaving stelt de Oo vast dat zij niet bevoegd is daar een oordeel over te geven. Tegen het genoemde besluiten staat bezwaar en beroep open. Er kan vervolgens niet langs de weg van het klachtrecht alsnog een oordeel worden gevraagd over de bouwvergunning, de rooilijnen, c.q. bouwblok en het afwijzen van het verzoek tot handhaving.

Verzoekster heeft aangedragen dat zij het bezwaar te laat indiende omdat zij er in eerste instantie van uit ging dat er weinig aan de hand was en er pas in een laat stadium achter kwam dat het om Istanboel Market ging. De gemeente had volgens haar in de publicatie van de bouwaanvraag meer gegevens moeten melden. Ook is het tijdstip van de publicatie –in de bouwvakvakantie- volgens verzoekster ongelukkig geweest. De Oo stelt vast dat is gepubliceerd dat het om een bedrijfspand ging en dat daarbij het tijdstip van indienen van de aanvraag bepalend is, ook al is dat rond de bouwvakvakantie. De gemeente is immers aan termijnen gebonden als het gaat om een bouwvergunningaanvraag. Hoewel de gemeente in de publicatie summiere informatie geeft, is het volgens de Oo geen onjuiste informatie. Verder sluit de Oo zich aan bij het standpunt van de gemeente dat het ten tijde van het indienen van de klacht over de publicatie meer dan een jaar geleden was dat de publicatie had plaatsgevonden. De Oo kan zich niet aan de indruk onttrekken dat verzoekster op deze wijze tracht haar bezwaren tegen de bouwvergunning alsnog behandeld te krijgen. De correcte weg daartoe zou echter een beroep bij de rechtbank zijn geweest tegen het niet ontvankelijk verklaren van haar bezwaarschrift. De Oo is alles overziend van mening dat de gemeente correct heeft gehandeld met de publicatie en wat betreft de afhandeling van de klacht op dit punt een juist standpunt inneemt.

Verkeerssituatie. De gemeente stelt in de klachtafhandelingsbrief dat er hierover een juridische procedure loopt. Betrokkene weet volgens verzoekster nergens van.

Voor zover het gaat om een oordeel of dit punt bij de bouwvergunning op correcte wijze is meegenomen, is de Oo niet bevoegd.

De Oo stelt echter vast dat de informatie die de gemeente in de klachtafhandelingsbrief op het punt van verkeersoverlast gebruikt niet correct is. Er zijn in de buurt klachten over parkeeroverlast. Hierover zijn gesprekken gevoerd, maar een duidelijk standpunt, c.q. oplossing van de zijde van de gemeente heeft betrokkenen niet bereikt. Op het moment van de klachtafhandeling zijn er geen juridische procedures aanhangig.

De Oo acht een klachtafdoening met alleen de mededeling dat er een juridische procedure loopt dan ook niet juist.

Negeren meldingen. De meldingen over de rooilijnoverschrijdingen zijn nimmer onderzocht; het enige wat de gemeente volgens verzoekster doet is 'met een kluitje in het riet sturen'.

Hoewel het lang heeft geduurd – zie hierboven- is er met de brief van 28 juli 2011 wel een duidelijk standpunt gekomen van de gemeente. De gemeente is van mening dat de bouwvergunning correct is en dat handhaving dan ook niet aan de orde is.

Het is duidelijk dat verzoekster het hier niet mee eens is; zoals hierboven aangegeven kan de Oo geen oordeel geven op het punt van het al dan niet correct zijn van de bouwvergunning en het al dan niet terecht weigeren van handhaving.

Als het gaat om het oppakken van vragen van verzoekster constateert de Oo in dit verband wel dat de gemeente hier meer voortvarend had kunnen optreden. Kennelijk zijn er in mondelinge overleggen wel zaken uitgelegd; de formele afdoening komt echter pas met de brief van 28 juli 2011. Zie hiervoor het hierboven gemelde.

Oordeel

Informatieverstrekking: de Oo oordeelt dat de informatie van de zijde van de gemeente behoorlijk is geweest. Wel had de gemeente voortvarender kunnen handelen.

Klachtbehandeling: De Oo oordeelt dat de behandeling van de klacht onzorgvuldig is geweest op het punt van de afhandelingstermijn. De gemeente heeft dit erkend en excuses aangeboden. Verder is de Oo van oordeel dat de klachtafhandeling op het punt van klachten over parkeeroverlast niet behoorlijk is geweest.

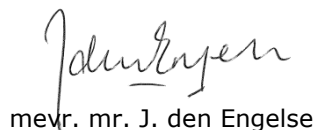
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 29 mei 2012.



mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mevr. mr. J. den Engelse