

RAPPORT

Verzoeker

De heer H.J., Oldenzaal

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 15 april 2013 en bij het secretariaat ingeboekt op 15 april 2013 onder nummer 2013 030. De gemeente heeft de gelegenheid gekregen de klacht in eerste termijn te behandelen. Vervolgens heeft op 2 oktober 2013 verzoeker zich wederom gemeld bij de Overijsselse Ombudsman. De klacht is toen ingeboekt onder nummer 2013 086.

Klacht

De gemeente is niet voortvarend genoeg als het gaat om handhaving in het kader van bouw- en woningtoezicht en handelt klachten daarover niet correct af.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie kunnen behandelen. Daarmee is de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bevoegd onderzoek te doen.

Procedure

In de zomer van 2012 ontstaat er bij verzoeker een probleem met de fundering van zijn garage als zijn burens een zwembad aanleggen. Hij komt hierover in gesprek met de gemeente. Het bouwkundige probleem wordt volgens verzoeker niet echt opgelost. Uiteindelijk wordt de kwestie aan een onafhankelijke derde voorgelegd. Dit meldt de gemeente bij brief van 16 april 2013. Op 15 april 2013 richt verzoeker zich tot de Oo. De gemeente krijgt vervolgens de gelegenheid de kwestie eerst zelf op te lossen. Op 24 mei 2013 vindt er bij de gemeente een gesprek plaats. Op 6 juni 2013 rondt de gemeente een en ander af met een brief. Op 12 juni 2013 meldt verzoeker dat er nog steeds iets moet gebeuren en dat de gemeente daarop moet toezien. Op 25 juni 2013 geeft de gemeente schriftelijk aan dat de klacht aan de directeur zal worden voorgelegd. Op 8 juli 2013 volgt een uitnodiging voor een gesprek op 22 augustus 2013. Als actie verder uitblijft, wendt verzoeker zich op 2 oktober 2013 tot de Oo. De Oo vraagt op 14 oktober 2013 stukken op. Deze worden op 25 november 2013 ontvangen. De Oo houdt vervolgens een hoorzitting op 11 december 2013. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker; namens de gemeente: de heren G.M. en M.O.E.; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Behoorlijkheidsnormen

Het gevraagde onderzoek richt zich op:

Voortvarendheid. Hierbij gaat het er om dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.

Betrouwbaarheid. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als er gerechtvaardigde verwachtingen zijn gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Feiten

1. Als bij de burens een zwembad wordt aangelegd komt bij verzoeker de fundering van zijn garage open te liggen. Hij klaagt hierover bij de gemeente. Op 3 oktober 2012 vindt een controle plaats bij het zwembad. Daarbij blijkt dat is gehandeld in strijd met het bouwbesluit. De fundering moet worden aangevuld met vulzand en er moet worden verdicht, aldus de gemeente bij brief van 2 november 2012 aan de burens van verzoeker. In deze brief is een voornemen van een last onder dwangsom opgenomen. In week 46 zal controle plaatsvinden.
2. Op 4 december 2012 ontvangt de gemeente een schriftelijke klacht van verzoeker. Hij klaagt daarin over de toezichthoudend ambtenaar, de heer M.O.E.. Hij heeft volgens verzoeker gemeld dat er zand was aangevuld. Dat is naar de mening van verzoeker niet gebeurd. De fundering ligt nog steeds bloot.
3. Op 13 december 2012 vindt er over de klacht een gesprek plaats op het stadhuis. Het wordt daarin duidelijk dat er een communicatiemisverstand is tussen verzoeker en de heer E. Verzoeker was van mening dat er zand aangevuld zou moeten worden tot maaiveldhoogte. Dat was niet het geval. Er is aangevuld tot ongeveer 50 cm boven de voet van de fundering, wat volgens de gemeente voldoende was. De heer E. heeft in het gesprek zijn excuses aangeboden voor de communicatiestoornis. Ook heeft hij uitgelegd dat de veiligheid is gewaarborgd door middel van de aanvulling en het verdichte rode zand. De klachtenprocedure tegen de heer E. kon hiermee beëindigd worden, aldus de gemeente in haar brief aan verzoeker van 19 december 2012. Dit is door verzoeker niet schriftelijk bevestigd.
4. Bij brief van 28 januari 2013 laat verzoeker de gemeente weten dat er helemaal niets is aangevuld door zijn burens. Hij vraagt nog eens aandacht te schenken aan de zaak. Op 14 maart 2013 vindt er een gesprek plaats over de ontstane situatie. Hierin stelt de gemeente voor een onafhankelijk deskundige de bouw te laten beoordelen. Op 18 april 2013 vindt dit onderzoek plaats.
5. Op 24 mei 2013 wordt het rapport van de deskundige toegelicht in een gesprek op het stadhuis. Het blijkt dat rond de bouw van het zwembad er toch het een en ander niet aan de bouwvoorschriften voldoet. Dit betreft met name de hoeveelheid zand die moet worden aangevuld (tot 60 cm) en de aanleg van een vlonder zonder dat daarvoor een omgevingsvergunning is verleend.
6. Inmiddels wendt verzoeker zich op 22 april 2013 tot de Oo. De gemeente krijgt de gelegenheid eerst zelf de zaak op te lossen.
7. Op 6 juni 2013 meldt de gemeente het volgende aan verzoeker:
 - de brief van 28 januari 2013 is aangemerkt als een verzoek tot handhaving.

- dit leidde tot onderzoek door een derde; Hartman Constructies deed dit op 18 april 2013.
 - de resultaten zijn op 24 mei 2013 besproken met verzoeker en op 28 mei 2013 met zijn burens.
 - de gemeente heeft goede hoop dat de burens alsnog de te verrichten werkzaamheden gaan uitvoeren.
8. Op 12 juni 2013 meldt verzoeker aan de gemeente dat hij verwacht dat de gemeente hierop toezicht zal houden. De gemeente zegt op 25 juni 2013 toe dat zij de zaak in de gaten zal houden en zo nodig het handhavingstraject zal voortzetten.
 9. Als blijkt dat verzoeker toch niet echt tevreden is, meldt de gemeente hem dat de kwestie nader bekeken zal worden door de directeur. Op 8 juli 2013 volgt een uitnodiging voor een gesprek op 22 augustus 2013. Op 14 augustus 2013 wordt aan verzoeker gemeld dat het gesprek zal plaatsvinden onder leiding van de plaatsvervangend directeur.
 10. Na dit gesprek ontvangt verzoeker geen bericht meer van de gemeente. Hij wendt zich vervolgens op 2 oktober 2013 tot de Oo met een klacht over het uitblijven van verdere actie van de kant van de gemeente.
 11. In een telefonisch onderhoud met de Oo wordt op 2 oktober 2013 toegezegd door de klachtencoördinator van de gemeente dat er op 3 oktober 2013 een brief zal liggen bij verzoeker. Dit gebeurt echter niet. De Oo neemt de zaak vervolgens in behandeling.
 12. De stukken worden bij de gemeente opgevraagd op 14 oktober 2013 met het verzoek deze toe te zenden voor 28 oktober 2013. De stukken zijn na herhaaldelijk aandringen van de voorzitter van de Oo uiteindelijk ontvangen op 25 november 2013.
 13. Op 4 september 2013 stuurt de gemeente aan de burens van verzoeker een brief waarin wordt aangegeven dat is besproken welke tekortkomingen er zijn geconstateerd door Hartman Constructies. Binnen vier weken na dagtekening van de brief moet daaraan een einde zijn gemaakt. Zo niet, dan zal de gemeente een voornemen tot handhaving verzenden.
 14. Er wordt vervolgens een omgevingsvergunning voor de vlonder aangevraagd. Omdat de gemeente meer gegevens nodig heeft en deze uitblijven, volgt op 22 november 2013 het besluit tot buiten behandeling laten van de aanvraag. Vervolgens zal de gemeente handhavend optreden, zowel wat betreft het te storten zand, als wat betreft het bouwen zonder vergunning.
 15. De gemeente geeft aan dat in verband met de benodigde onderzoeken met de aanvrager is afgesproken dat voorlopig gewacht zal worden met het aanvullen met zand totdat de vergunning is verleend zodat alle aanpassingen in één keer doorgevoerd zouden kunnen worden. Uit navraag bij de constructeur blijkt de gemeente dat er op korte termijn geen gevaar bestaat voor de stabiliteit van de schuur. Op grond van bouwregelgeving dient een bouwwerk een bepaalde levensduur te hebben. Om hieraan te kunnen voldoen dient wel extra zand opgebracht te worden, maar op de korte termijn zijn er geen gevolgen voor de stabiliteit van het bouwwerk.

Visies van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij het gesprek met de Oo aan de orde is geweest, het volgende komen vast te staan.

Verzoeker.

Wat verzoeker het meest dwars zit is het liegen bij de gemeente. Er wordt meerdere keren toegezegd dat er een vervolg op de hoorzitting van 22 augustus 2013 zal komen, maar dat gebeurt maar niet. Wel wordt hem toegevoegd dat "hij zeker tijd genoeg heeft om ambtenaren achter de vordden te zitten".

Uiteindelijk blijkt toch dat er meer zand moet worden aangevuld. Dat gebeurt maar niet. Verzoeker verwacht dat de gemeente hier toezicht op houdt. De kwestie loopt nu al ruim een jaar.

De gemeente gaat er van uit dat de burens wel aan hun verplichtingen zullen voldoen. Maar dat gebeurt niet en de gemeente zit er te weinig achterheen.

Verder komt er van de gemeente geen enkel bericht over hoe men een en ander denkt aan te pakken. Wel was er op 5 september 2013 een brief van de gemeente aan de burens over wat zij geacht werden te doen. Hiervan is door verzoeker een kopie ontvangen. Maar wanneer gebeurt er nu echt eens wat!

Verzoeker vraagt zich af of er zo maar een vlonder vastgemaakt mag worden aan zijn garage. Verzoeker meldt dat hij in juni 2013 is gebeld door de waarnemend klachtencoördinator met de vraag of hij wilde dat er een berisping zou komen voor de ambtenaar die de foute inschatting voor wat betreft het aan te vullen zand maakte. Hij heeft toen gezegd dat dat niet zo nodig hoefde. Dit punt is volgens verzoeker ook ter sprake geweest in de bijeenkomst van 24 juni 2013. Hij ziet er in het verslag echter niets van terug. Ook op 22 augustus 2013 kwam het aan de orde. Verzoeker heeft de indruk dat er vanwege dat punt van het berispen nu ineens geen verslag blijkt te zijn van het gesprek van 22 augustus.

Er blijft bij verzoeker een onbehaaglijk gevoel dat men wordt bedonderd.

Gemeente.

Het klopt dat er geen vervolg is gekomen op de hoorzitting van 22 augustus 2013. Een verslag kon niet meer worden gemaakt omdat de bestanden uit de computer waren verdwenen en de aantekeningen er ook niet meer waren. Wel is er in september een brief uitgegaan richting de burens om hen aan te geven wat ze moesten doen. Er is geen brief richting verzoeker gegaan. Dat is niet goed te praten. Op zich is het helemaal geen moeilijke kwestie, maar er komt steeds iets nieuws bij.

Op 3 oktober 2012 bleek dat de fundering van verzoeker bloot was komen te liggen door de aanleg bij de burens. Het wordt dan aan de burens uitgelegd dat er zand aangevuld moet worden. Bij hercontrole op 18 oktober 2012 mocht de handhaver van de gemeente het perceel niet op.

Als de zaak weer wordt bekeken op 29 november 2012, blijkt dat er is aangevuld tot 20 cm. boven de fundering. De controleur acht dat dan voldoende. Verzoeker is van mening dat dit niet genoeg is. Uiteindelijk doet Hartman onderzoek en die maakt berekeningen. Dan blijkt dat er toch tot 60 cm. moet worden aangevuld.

Er zijn voor deze foute handelwijze bij de gemeente herhaald excuses aangeboden. Ook is nu een andere toezichthouder belast met de zaak. Verder geldt dat een deel van wat verzoeker wil geen zaak is die de gemeente aangaat, maar een privaatrechtelijk verschil van mening tussen verzoeker en zijn burens betreft. Zoals bijvoorbeeld het vastmaken aan de garage.

Wat betreft het vervolg kan worden gezegd dat het beleid in Oldenzaal is dat er niet direct forse middelen worden ingezet als men de verwachting heeft dat een overtreder zelf een eind gaat maken aan een illegale situatie. Dat was hier in juni ook het geval. Als dat dan niet blijkt te werken, komt er op 5 september 2013 een vooraanzegging van een voornemen tot handhaving. Dit is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht nu het besluit niet op rechtsgevolgen is gericht. Bij de kopie aan verzoeker was dan ook geen bezwaarclausule opgenomen.

Nu er nog steeds niets is gebeurd, zal men a.s. januari het handhavingstraject ingaan voor wat betreft alle aspecten waaraan niet wordt voldaan. Er is wat betreft handhaving geen splitsing gemaakt in enerzijds de vergunningaanvraag en anderzijds de actie van het aanbrengen van zand. Begin 2014 wordt het traject voortgezet door een voornemen handhaving te versturen. Gezien de precaire situatie wil de gemeente de verhoudingen niet op scherp zetten door vlak voor de feestdagen met een handhavingsbrief te komen. Er wordt van uitgegaan dat de Oo hier begrip voor heeft.

Nagekomen stukken

Op 23 december 2013 ontvangt de Oo alsnog een verslag van het gesprek van verzoeker met de gemeente van 22 augustus 2013.

Op 7 januari 2014 ontvangt de Oo een kopie van het voornemen tot handhaving van 2 januari 2014 in verband met het beëindigen van de illegale situatie bij x straat. Bijgevoegd is een kopie van verzending van dit voornemen aan verzoeker.

Reactie op het verslag

Verzoeker heeft bij brief van 22 december 2013 gereageerd met het volgende:

- Bij Feiten onder 1 is vermeld 3 oktober 2013. Dit moet 2012 zijn. (Oo: is inmiddels gewijzigd.)
- Voor het overige geeft verzoeker in zijn reactie commentaar op het door de Oo geconstateerde, waarbij opvalt dat verzoeker met name herhaalt dat hij de gemeente verwijt zijn burens de hand boven het hoofd te houden en hij opmerkt dat er nu na anderhalf jaar nog steeds geen sprake is van handhavend optreden.

Van de gemeente is een reactie ontvangen op 9 januari 2014. Deze luidt als volgt:

“Op pagina 4 onder verzoeker’ staat vermeld dat verzoeker in juni 2013 is gebeld door de waarnemend klachtcoördinator over een berisping.

Ook al is dit wat hetgeen verzoeker naar voren brengt, dat is niet correct want de waarnemend klachtcoördinator heeft hierover niet gebeld. Wel heeft het afdelingshoofd met verzoeker gebeld over de klacht waarbij dit ter sprake is gekomen.”

De Oo neemt deze aanvullingen/opmerkingen voor zover relevant, mee bij de overwegingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Voortvarendheid:

Handhaving.

De Oo constateert dat de eerste controle door de gemeente plaatsvindt op 3 oktober 2012 en dat er uiteindelijk een voornemen tot handhaving wordt verzonden op 6 januari 2014.

Hoewel enige vertraging begrijpelijk kan zijn nu de gemeente in eerste instantie dacht dat aan de voorschriften van het Bouwbesluit was voldaan, stond toch met het rapport Hartman en de bespreking daarvan op 24 mei 2013 vast dat wel degelijk sprake was van handelen in strijd met de

regels voor wat betreft het aan te brengen zand en het ontbreken van een omgevingsvergunning voor de vlonder.

Er zijn door de gemeente excuses aangeboden voor het feit dat niet direct herkend is dat zaken niet voldeden. Dit acht de Oo correct.

Verzoeker verwacht -en naar de mening van de Oo terecht- dat de gemeente vervolgens vanaf eind mei 2013 daadkrachtig optreedt als het gaat om uitvoering van dat wat in het rapport Hartman is aangegeven.

Gezien het verloop van de zaak (op geen enkel moment blijkt van een voortvarende medewerking van de overtreder) acht de Oo het onbegrijpelijk dat de gemeente begin juni 2013 nog steeds verwacht dat de overtreder zonder meer aan de verplichtingen zal voldoen. Naar de mening van de Oo had het op de weg van de gemeente gelegen op dat moment een voornemen tot handhaving te versturen en niet pas op 6 januari 2014.

Wat betreft de inzet voor het handhavingstraject is de Oo dan ook van mening dat de gemeente hier niet voortvarend handelde.

Klachtbehandeling.

Hoewel verzoeker herhaalde malen aangeeft dat hij de gemeente verwijt zijn burens de hand boven het hoofd te houden, wordt er door de gemeente op deze klacht niet gereageerd.

Er vinden diverse gesprekken plaats over de situatie die is ontstaan. Daarbij gaat het steeds over de al dan niet illegale situatie. Hierover het volgende:

De gemeente is van mening dat met het gesprek van 13 december 2012 de kou uit de lucht is en de klacht wordt ingetrokken. Dit blijkt op geen enkele wijze; er volgt geen schriftelijke afhandeling. De Oo is van mening dat hier een follow-up op zijn plaats was geweest; nu blijven er irritaties en volgt er een nieuwe klacht.

Zie in dit verband de brief van 6 juni 2013 van de gemeente. In deze brief zou sprake moeten zijn van afhandeling van de klachten van april 2013. De brief gaat op het verwijt van vooringenomenheid echter niet in.

Het verbaast de Oo dan ook niet dat verzoeker niet tevreden is en nogmaals zijn ongenoegen uit. Dit is door de gemeente opgepakt en er komt dan een gesprek met de (waarnemend) directeur op 22 augustus 2013. Vervolgens gebeurt er niets. Nu daar ook geen duidelijke verklaring voor is, is de Oo van mening dat de gemeente hier niet behoorlijk handelde. Het feit dat men de notities voor een verslag niet meer had, kan toch geen verklaring zijn voor het ontbreken van enig vervolg van het gesprek. De gemeente erkent dit bij de hoorzitting van de Oo. Vervolgens komt er dan begin januari 2014 alsnog een gespreksverslag. Dat had dus ook eerder wel gekund.

Dat verzoeker het idee heeft dat de gemeente juist zijn burens de hand boven het hoofd houdt, wordt door een dergelijke handelwijze begrijpelijk.

Verzoeker wendt zich dan begin oktober 2013 wederom tot de Oo.

De Oo neemt zijn verzoek in behandeling en vraagt stukken op ter voorbereiding van een hoorzitting. Het is uitermate teleurstellend dat herhaalde malen gerappelleerd moet worden en dat uiteindelijk interventie van de voorzitter van de Oo nodig is om het gevraagde te verkrijgen. Ook hier bleef voortvarend handelen achterwege. De Oo acht dit niet behoorlijk.

Betrouwbaarheid:

De Oo acht deze ombudsnorm eveneens geschonden. Hiervoor kan allereerst worden verwezen naar het bovenstaande. Verder overweegt de Oo als volgt:

Verzoeker mocht, in ieder geval vanaf het uitbrengen van het rapport Hartman, er op vertrouwen dat de gemeente een eind zou maken aan de illegale situatie. Er moest extra zand worden aangebracht en een omgevingsvergunning worden aangevraagd.

Volgens de Oo is het niet noodzakelijk deze twee zaken aan elkaar te koppelen; integendeel nu zaken al zo lang liepen valt niet in te zien waarom het extra zand niet direct zou moeten worden aangebracht. Naar de mening van de Oo is hier toch wel erg veel voorrang gegeven aan de belangen van de overtreder in een situatie waarin verzoeker van de gemeente mag verwachten dat zij in zijn belang het Bouwbesluit handhaaft.

Het al dan niet beschikken over een omgevingsvergunning voor de vlonder is –voor zover de Oo bekend- niet direct een issue geweest bij verzoeker. Deze vergunningplicht wordt geconstateerd in het rapport Hartman. Nu een zwembad op grond van wetgeving en bestemmingsplan zonder vergunning mag worden aangelegd was de actie van verzoeker niet primair gericht op een vergunning. Naar de mening van de Oo mocht verzoeker er op vertrouwen dat, daar waar de gemeente eerst een foute inschatting maakte van de hoeveelheid te storten zand, dit na het rapport Hartman direct gecorrigeerd zou worden.

Verzoeker heeft in oktober 2013 weer klachten ingediend bij de Oo. In een telefonisch onderhoud met de Oo wordt op 2 oktober 2013 toegezegd door de klachtencoördinator van de gemeente dat er op 3 oktober 2013 een brief zal liggen bij verzoeker. Dit gebeurt echter niet.

De Oo is van mening dat er op toezeggingen van medewerkers van de gemeente vertrouwd moet kunnen worden en acht het kwalijk als dit niet het geval blijkt.

Tot slot merkt de Oo op dat zij niet mag oordelen over privaatrechtelijke zaken zoals het bevestigen van de vlonder van het zwembad aan de garage van verzoeker.

Dit zijn kwesties waarvoor eigen juridische procedures bestaan en in dergelijke gevallen is een ombudsman op grond van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd.

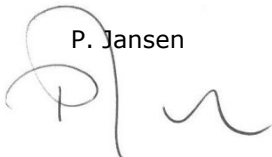
Oordeel

Voortvarendheid: niet behoorlijk, klachten gegrond.

Betrouwbaarheid: niet zorgvuldig, klachten gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 16 januari 2014.

P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse

