

## Rapport

### Verzoeker

De heer H. K. te Vriezenveen.

### Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 17 januari 2013 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### Betreft

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

### Aard van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat de gemeente niet voortvarend optreedt tegen overtredingen die zijn buurman, de heer J, in het kader van zijn veehandel zou begaan.

### Procedure

Bij mail van 17 januari 2013 heeft verzoeker een klacht ingediend, nadat hij hierover eerst heeft gebeld.

De ontvangst is bevestigd en de stukken zijn opgevraagd.

Op 20 maart 2013 is een gesprek gehouden waarbij aanwezig waren: verzoeker, namens de gemeente; de heer Z., de heer V. en de heer G. Annink (klachtencoördinator) en van de zijde van de Ombudsman; de heer A. Lunenburg en mevrouw 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.

### Vereisten van behoorlijkheid

De Ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De nieuwe behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- Eerlijk en betrouwbaar specifiek de norm betrouwbaarheid;
- Betrokken en oplossingsgericht specifiek de norm de-escalatie;
- Betrokken en oplossingsgericht specifiek de norm samenwerking.

## Feiten

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

1. Op 18 april 2012 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente wegens het niet ontvangen van een ontvangstbevestiging en het niet ontvangen van een reactie op zijn verzoeken om handhaving. Op 2 juli 2012 licht verzoeker deze klacht mondeling toe waarna er op 14 augustus 2012 een klachtafhandelingsbrief wordt verstuurd door de gemeente. Hierin wordt onder meer aangegeven dat door aanloopproblemen met een nieuw systeem een aantal ontvangstbevestigingen niet zijn uitgegaan. De gemeente heeft hierin aanvankelijk onzorgvuldig gehandeld door niet op een goede wijze informatie te verstrekken. Dit deel van de klacht is gegrond. Voorts geeft de gemeente aan dat de verzoeken om handhaving niet terzijde zijn geschoven en wel degelijk zijn opgepakt. Het gaat om vier hoofdzaken die er spelen:

- het gebruik van de bebouwde en onbebouwde grond van het perceel Oosteinde 122 t.b.v de veehandel;
- de verhoging van het dak van de schuur door de familie J.;
- het gebruik van het perceel Oosteinde 118;
- het parkeren van de vrachtauto door de heer J.

Deze zijn allen inhoudelijk opgepakt. Daarnaast heeft de gemeente acht verzoeken om handhaving van verzoeker afgehandeld. De gemeente heeft dan ook behoorlijk gehandeld en dit deel van de klacht wordt ongegrond verklaard.

2. Bij brieven van 4 juli 2012 en 5 juli 2012 dient verzoeker vervolgens klachten in tegen de heer Z. en de heer V. van de afdeling handhaving. Deze klachten worden in een klachtafhandelingsbrief van 18 oktober 2012 afgehandeld. In de brief wordt gesteld dat het gaat om:

- de klacht dat verzoeker uit een gesprek met de heer Z. begrepen zou hebben dat er geen controle op het perceel Oosteinde 122/124 plaats zou vinden in verband met parkeren vrachtauto levend vee, op 4 juli 2012;
- de klacht dat de heer V. naar aanleiding van een controle op 6 juni 2011 op het perceel Oosteinde 122/124 concludeerde dat de omvang van het aangetroffen vee hobbymatig was. Later zou de heer V hebben aangegeven dat het vee niet gelabeld was en de AID hebben geraadpleegd. Ook zou de heer V. hebben geconstateerd dat de mestplaat/gierkelder niet aan de wet-en regelgeving voldoet en de kelder mogelijk zonder bouwvergunning is gerealiseerd.

Tijdens de hoorzitting op 10 september 2012 geeft verzoeker onder meer aan dat hij de burgemeester verzoekt om op te treden. In de klachtafhandelingsbrief stelt de gemeente vervolgens dat de klachten er in essentie op neer komen dat de gemeente niet handhavend optreedt. Hierover heeft verzoeker al eerder geklaagd en met inachtneming van de gemeentelijke Regeling interne klachtbehandeling en de Algemene wet bestuursrecht geeft de gemeente aan de klachten niet inhoudelijk te behandelen.

3. Op 8 november 2012 dient verzoeker vervolgens een klacht in wegens onbehoorlijk bestuur door de burgemeester. De reden hiervoor is het weigeren op te treden tegen de parkeeroverlast die de vrachtauto met vee van Oosteinde 122/124 veroorzaakt in de straat. Verzoeker geeft aan dat de politie meerdere keren ter plaatse is geweest en dat hij de inhoud van de APV aan hen heeft medegedeeld. Ook heeft verzoeker verschillende brieven naar het gemeentehuis gestuurd over dit onderwerp. Tot slot geeft verzoeker aan dat de klacht ook gebaseerd is op het feit dat de burens nog steeds lozen in de sloot en dat

er nog steeds geen bouwvergunning is voor de verhoging van het dak van de schuur maar dat hier niet tegen wordt opgetreden. De ontvangst van de klacht wordt door de gemeente op 19 november 2012 bevestigd.

4. Bij klachtafhandelingsbrief van 15 januari 2013 wordt door de gemeente gereageerd op de klacht. In de brief wordt onder meer aangegeven dat verzoeker de burgemeester verwijt
  - a. dat hij weigert op de treden tegen de parkeeroverlast die de vrachtauto van de buurman veroorzaakt aan het Oosteinde;
  - b. dat hij niet optreedt tegen het parkeren van de vrachtauto met levend vee en het verrichten van deze werkzaamheden aan het Oosteinde 122/124;
  - c. dat hij weigert op te treden tegen het parkeren van bedrijfsauto's in de groene kapschuur op het perceel Oosteinde 122/124;
  - d. dat hij weigert op te treden tegen de mestvaalt op het perceel Oosteinde 122/124 van waaruit nog steeds op de naastgelegen sloot wordt geloosd;
  - e. dat hij weigert om op te treden tegen het structurele gebruik van het perceel Oosteinde 118 door de bewoner van 122/124.

De gemeente motiveert in de brief waarom ze van oordeel is dat het college, waar de burgemeester deel van uitmaakt, en de burgemeester zelf, wel degelijk optreden tegen de door verzoeker in de klacht van 8 november 2012 genoemde activiteiten. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8, lid 1, sub a en sub d van de Algemene wet bestuursrecht neemt de gemeente de klacht van 8 november 2012 dan ook niet verder inhoudelijk in behandeling.

5. Op 17 januari 2013 dient verzoeker vervolgens een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman, waarin hij onder meer het volgende aangeeft. Naar aanleiding van het regelmatig parkeren van een vrachtauto met levend vee voor zijn woning heeft verzoeker meerdere keren contact gehad met de politie en de gemeente. Echter zonder resultaat. Verzoeker geeft aan dat in de APV staat dat het parkeren van vrachtauto's niet is toegestaan. Hij heeft daarom besloten een klacht in te dienen wegens onbehoorlijk bestuur. De vrachtauto bleek vervolgens weg te zijn. De klacht werd door middel van een brief afgedaan. Verzoeker heeft deze brief ook aan de Regiopolitie, bureau Vriezenveen gegeven omdat het gaat om gebeurtenissen die gebaat zijn bij een strafrechtelijke benadering. Maar als verzoeker een melding doet bij de politie krijgt hij te horen dat de gemeente beheerder is van de weg. De politie is wel ter plekke gekomen om de situatie te beoordelen, maar zonder resultaat. Verzoeker heeft vele meldingen gedaan bij de politie.

### **Visies van partijen**

Voor de visies van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 20 maart 2013 onder meer nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker

Desgevraagd geeft verzoeker aan dat hij de klacht in eerste instantie tegen de burgemeester heeft gericht omdat deze het hoofd van de politie en van de gemeente is. Iedereen verschuilt zich achter elkaar en de burgemeester heeft het nodige in te brengen. De burgemeester heeft aangegeven dat er verbaliserend zal worden opgetreden, maar dat gebeurt niet. Verzoeker geeft aan dat als hij naar de politie gaat deze hem weer naar de gemeente sturen. Hij heeft de gemeente moeten wijzen op bepalingen uit de APV die door de buurman worden overtreden. De gemeente treedt echter niet op. Nu de gemeente de APV opstelt, wie moet er dan optreden vraagt verzoeker zich af. De gemeente geeft steeds aan dat ze niet kunnen optreden tegen bijvoorbeeld de vrachtwagen met levend vee die vaak geparkeerd staat voor de woning van verzoeker. Er is door de gemeente ook een preventieve last onder dwangsom afgegeven aan de buurman. Er mag onder meer geen

levend vee meer in de vrachtwagen voor de woning van verzoeker staan, zo verklaart hij. Het levend vee wordt regelmatig in en uit de vrachtwagen geladen. Verzoeker vraagt zich af of levend vee mag komen en gaan op ieder tijdstip. De buurman voert ook regelmatig vee aan op donderdagavond en pas op vrijdagochtend voert hij het vee dan weer af. Dit gebeurt bijna iedere week. Waarschijnlijk doet hij dit omdat de AID aangeeft dat het levend vee niet mag staan in de stallen. De hele nacht blijft de vrachtwagen met vee staan. De gemeente geeft aan niet te willen komen. Ook geven ze soms aan dat ze geen mankracht hebben. De heer V. van de gemeente is tevens gaan kijken bij de burens vanwege de mest. De buurman houdt zich niet aan de preventieve last onder dwangsom. Ook parkeren ze nog steeds bedrijfsauto's onder het afdak. Het komt regelmatig voor dat de buurman de vrachtwagen start en laat warm lopen om 5 uur in de ochtend. Dit terwijl in het verleden afspraken zijn gemaakt over de tijdstippen van komen en gaan. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat deze afspraken al stammen van ongeveer 30 jaar geleden. Verzoeker vraagt zich af of hij het bij de gemeente kan melden als de buurman bijvoorbeeld om 5 uur in de ochtend zijn vrachtauto warm laat draaien en iedereen wakker wordt. Tot slot geeft verzoeker aan dat veel mensen in de buurt last hebben maar dat er veel niet durven te klagen omdat de buurman de burens regelmatig bedreigt.

#### Gemeente, de heer V. (juridisch beleidsmedewerker handhaving)

De heer V. verklaart desgevraagd dat in de beslissing op bezwaar onder meer is bepaald dat de activiteiten van de veehandel passen binnen het overgangsrecht van het bestemmingsplan. De activiteiten passen binnen het activiteitenbesluit. Voorheen was er sprake van een vergunning, maar nu vindt er een melding plaats in het kader van het activiteitenbesluit. Als de activiteiten daar niet binnen passen, dan moet er een omgevingsvergunning worden aangevraagd. Op het adres van de buurman was altijd al een veehandel. Desgevraagd geeft de heer V. aan dat er een vooraankondiging preventieve dwangsom is verstuurd wegens bepaalde overtredingen. Onder andere vanwege het voorkomen van te veel levend vee in de stallen. Volgens het activiteitenbesluit mag er nu alleen een veestapel worden gehouden met een omvang als ware het hobbymatig. Dit besluit is met ingang van 01 januari 2013 van toepassing en de buurman moet daar nu binnen blijven. Voor wat betreft het levend vee in de vrachtwagen kan alleen gekeken worden naar een mogelijke overtreding van de geluidsvoorschriften. Desgevraagd geeft de heer V. aan dat de handel in levend vee nog is toegestaan binnen het overgangsrecht en onder het activiteitenbesluit ook. Met de buurman zijn gesprekken gevoerd waarbij is aangegeven dat hij zich volledig moet houden aan de voorschriften uit het activiteitenbesluit. Als er een melding van een milieuovertreding komt gaat een ambtenaar van de gemeente kijken wanneer dat binnen de prioritering past. Er is bij de laatste controle onder andere een overtreding van de mestopslag geconstateerd. Nu kan er nog een akoestisch onderzoek volgen dat door de buurman zelf wordt uitgevoerd. De schuur, waar de bedrijfsauto in stond was illegaal verhoogd, maar dat is hersteld. Het is niet van belang of er bedrijfsauto's in staan, het ging om de illegale verbouwing.

#### Gemeente, de heer Z. (teamleider handhaving)

De heer Z. verklaart dat de zaak zich al jaren voortsleept en in essentie een burenruzie is. De gemeente krijgt regelmatig verzoeken tot handhaving. Alles is in beeld gebracht en preventief is een vooraankondiging preventieve dwangsom verstuurd. Desgevraagd geeft de heer Z. aan dat aan de buurman een parkeeronthefing is verleend. De heer Z. geeft ook aan dat het de vraag is of de gemeente wat kan doen, kan optreden, tegen bijvoorbeeld het starten van de vrachtwagen om 5 uur in de ochtend.

#### Gemeente, de heer A. (klachtencoördinator)

De heer A. verklaart dat er geen sprake is van gedogen van de situatie bij de buurman, maar dat er een formeel besluit is genomen indertijd op grond van het bestemmingsplan. De bezwaarprocedure ging over het planologisch gebruik, terwijl deze meldingen waar nu over gesproken wordt zijn in het kader van het activiteitenbesluit en dus gaan over milieuwetgeving. De gemeente begrijpt goed wat betrokkene aanvoert, maar we hebben ook te maken en rekening te houden met de buurman en dat geeft soms een bepaald krachtveld.

Na de hoorzitting zijn zowel door verzoeker als door de gemeente nog een aantal stukken overgelegd. Het betreft hierbij onder meer de volgende stukken:

- Een uitspraak op bezwaar van 20 juli 1982. In dit besluit wordt onder meer de gevraagde vergunning van 13 juli 1982, verleend aan de heer J. van Oosteinde 122/124 tot het oprichten, in werking brengen en in werking houden van een rundvee-en mestvarkens bedrijf, voor zover het betreft de reeds bestaande inrichting voor 10 stuks rundvee en 55 stuks mestvarkens, getoetst. In de algemene voorwaarden bij de vergunning is onder punt 15 bepaald dat het verboden is varkens aan-of af te voeren tussen 22.00 en 07.00 uur en op zon-of algemeen erkende feestdagen.
- Verzoeker stelt beroep in bij de Raad van State tegen de aan de heer J. verleende vergunning voor de oprichting en in werking brengen/houden van het rundvee en mestvarkensbedrijf. In een brief van 25 november 1982 geeft de Directeur-generaal voor de Milieuhygiëne aan dat hij adviseert om de vergunning alsnog te weigeren.
- Bij brief van 25 maart 1983 trekt verzoeker het beroepschrift in omdat hij begrepen heeft dat de heer J. niet meer van plan is het bedrijf met 55 mestvarkens uit te breiden.
- Een brief van 7 september 1988 van de Provincie Overijssel, waar in aangegeven wordt dat de behandeling van de klacht van verzoeker over het mesten van varkens bij de heer J. niet tot de competentie behoort van de Provincie. Daarom is de klacht doorgestuurd naar de gemeente.
- Aanvraag om bouwvergunning van 5 oktober 1989 van de heer J., van Oosteinde 122/124, voor het maken van een overkapping;
- Een beslissing op bezwaar van 4 januari 2012, waarin wordt geconcludeerd, dat de veehandel van de heer J. onder het overgangsrecht valt als bedoeld in het plaatselijke bestemmingsplan en dat het college niet de bevoegdheid heeft hiertegen op te treden.
- De vooraanschrijving aan de heer J. van een preventieve last onder dwangsom, van 14 mei 2012. In dit schrijven wordt onder meer aangegeven dat de gebouwen uitsluitend gebruikt mogen worden ten dienste van het wonen. Ze mogen niet gebruikt worden ten dienste van Varkens en Veehandel J. Van het overgangsrecht in relatie tot het gebruik van de gebouwen kan geen gebruik worden gemaakt omdat er bedrijfsmatig geen vee wordt gehuisvest. Bovendien is er geen omgevingsvergunning voor het houden van vee of het drijven van een veehandel met mestopslag en gebruik veetransportmiddelen. Ook wordt gesteld dat de mestopslag niet voldoet aan de gestelde afstandsnormen. De heer J. dient de mest en gier te verwijderen en volgens de daarvoor staande regels afvoeren en de mestopslag te staken en gestaakt te houden. Tot slot dient de heer J. de gedeeltelijke verhoging van het dak van de kapschuur weer ongedaan te maken. Voorts mag hij de kapschuur niet gebruiken voor het stallen van de vrachtauto of ander gebruik ten dienste van de veehandel of bedrijfsmatigheid, dat nog niet bestond op de datum van 4 september 1990.
- Een beslissing op bezwaar van 5 september 2012 waarin onder meer wordt bepaald dat het besluit waarin ontheffing voor het parkeren van een groot voertuig is verleend aan de heer J, dient te worden vernietigd, in afwachting van een nadere afweging en motivering.

- Een brief van 25 januari 2013 van verzoeker aan de heer F. en S. van de gemeente, waarin hij vraagt om een controle uit te voeren op het adres Oosteinde 122/124. De controle zou zich vooral moeten richten op de aanwezigheid van levend vee voortkomende uit bedrijfsmatige activiteiten.
- Nog een brief van 25 januari 2013 van verzoeker aan het College waarin hij hetzelfde aangeeft.
- Een brief van 26 januari 2013 van verzoeker aan het college waarin hij de gemeente verzoekt om contact op te nemen met de AID over de dagelijkse/wekelijkse niet toegestane activiteit.
- Een brief van 13 februari 2013 van verzoeker aan het college waarin hij aangeeft dat het verslag van bevindingen dat is opgesteld naar aanleiding van de controle die is uitgevoerd op het adres Oosteinde 122/124, niet correct is. Verzoeker geeft aan dat het verslag niet juist is geformuleerd ondanks dat de ambtenaar volledig op de hoogte was van het gebeuren (aanwezigheid levend vee). Hij geeft aan daarom een klacht in te zullen dienen om duidelijkheid te verkrijgen.
- Nog een brief van 13 februari 2013 waarin verzoeker een klacht indient tegen de heer F. van de gemeente omdat hij zijn bevindingen van het bezoek aan Oosteinde 122/124 niet juist heeft geformuleerd.
- Een brief van 18 februari 2013 van verzoeker aan het college waarin hij aangeeft dat er een gesprek heeft plaatsgevonden tussen hem, de heer F. en de heer V. Tijdens dit gesprek heeft verzoeker onder meer gevraagd waar hij niet toegestane activiteiten kan melden. Hij geeft aan dat brieven niet meer worden beantwoord en hij daarom wederom een klacht indient wegens onbehoorlijk bestuur. Hij verzoekt handhavend op te treden tegen activiteiten in en rond de vrachtauto die om 5.12 uur met het nodige lawaai gepaard gaan.
- Een beslissing op bezwaar van 19 februari 2013 waarin onder meer wordt bepaald dat de termijn waarbinnen de opslag van damwandprofielen bij de heer J. dient te zijn beëindigd, moet worden gehouden op 01 april 2013.
- Een uitdraai van 18 maart 2013 van de Milieuregels uit het Activiteitenbesluit, op basis van activiteiten voor veehandel.
- Klacht van verzoeker van 25 maart 2013 tegen de burgemeester, omdat er nog niet wordt opgetreden tegen de milieudelicten die op Oosteinde 122/124 worden begaan. Verzoeker geeft aan ook melding te hebben gedaan bij de politie.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

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

Van verzoeker is geen directe reactie op het verslag van bevindingen ontvangen. Wel heeft verzoeker op 21 april 2013 een mail gestuurd waarin hij aan de Ombudscommissie vraagt om het gehele dossier op te vragen en onder de loep te nemen omdat de gemeente weigert om besluiten te nemen en zich verschuilt achter nieuwe activiteitenbesluiten. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat verzoeker in een eerder stadium ruimschoots de gelegenheid heeft gehad en deze ook heeft benut, om nadere stukken toe te sturen of te overleggen.

De gemeente heeft bij schrijven van 23 april 2013 gereageerd op het verslag van bevindingen. De naar het oordeel van de Ombudscommissie relevante opmerkingen zijn verwerkt in het rapport.

### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over:

1. dat de gemeente niet of niet adequaat reageert op zijn brieven en verzoeken tot handhaving;
2. dat de gemeente bepalingen in onder meer de APV niet handhaaft;
3. dat het hem niet duidelijk is wanneer hij bij de gemeente moet zijn en wanneer bij de politie.

### **Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm Betrouwbaarheid**

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

Verzoeker ondervindt hinder van gedragingen van zijn buurman, die een veehandel heeft. Hij heeft meerdere handavingsverzoeken gedaan en is van mening dat de gemeente bepalingen uit de APV niet naleeft/handhaaft, geen opvolging geeft aan de vooraankondiging dwangsom en niet adequaat optreedt tegen nieuwe overtredingen.

De belangrijkste gedragingen van de buurman waar verzoeker over klaagt zijn:

- ❖ het parkeren van een vrachtauto met levend vee, langs de openbare weg, voor de woning van verzoeker en daarbij het regelmatig in en uitladen van het levend vee;
- ❖ het gebruik van de stallen ten dienste van de varkens- en veehandel;
- ❖ het illegaal opslaan van mest in de schuur en het lozen van mest in de sloot;
- ❖ het stallen van bedrijfsauto's in de schuur;
- ❖ het vroeg in de ochtend starten en laten warm lopen van de dieselvrachtwagen;
- ❖ het structurele gebruik van perceel Oosteinde 118 door de buurman van nummer 122/124.

De gemeente geeft aan deze gedragingen, voor zover het in haar macht ligt wel degelijk te hebben beoordeeld. Er is ook al heel wat gedaan. Zo is het dak van de schuur van de buurman, dat illegaal was verhoogd inmiddels weer verlaagd naar de toegestane hoogte. Dit was één van de onderdelen uit de vooraankondiging last onder dwangsom die de gemeente op 14 mei 2012 heeft afgegeven. In deze vooraankondiging wordt duidelijk uiteen gezet waar de buurman zich aan dient te houden. Er wordt onder meer in gesteld dat de stallen niet gebruikt mogen worden ten dienste van de veehandel. Dit is echter iets wat voor de gemeente moeilijk controleerbaar is, nu de dieren maar kort aanwezig zijn (in de vrachtwagen) en de gemeente zelf nooit heeft geconstateerd dat er meer dieren in de stallen aanwezig waren dan er toegestaan zijn (alleen hobbymatig gebruik is toegestaan). Met betrekking tot de mestopslag is een overtreding geconstateerd en er zal worden gecontroleerd of dit in de toekomst niet meer plaatsvindt. Ook dit is in de vooraankondiging dwangsom meegenomen.

De gemeente geeft aan dat het lastig is om sommige dingen te controleren en het niet altijd duidelijk is of er een voorschrift is geschonden. Voor wat betreft de vrachtwagen met levend vee kan de gemeente optreden als er sprake is van een milieuovertreding.

Tijdens de hoorzitting merkt verzoeker ook nog op dat de burgemeester naar hem toe heeft aangegeven dat er verbaliserend zal worden opgetreden. Dit is echter niet gebeurd. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat niet na te gaan is of dit zo is gezegd en om die reden kan de Ombudscommissie zich hier geen oordeel over vormen. Hoewel de burgemeester in de klachtafhandelingsbrief van 15 januari 2013 en ook al eerder, in de brief van 12 november 2012,

duidelijk heeft aangegeven wat de rol en positie van de burgemeester is bij overtredingen van de APV en andere wettelijke regelingen, is dit bij verzoeker kennelijk niet als zodanig overgekomen. Ook de voorzitter van de Ombudscommissie heeft dit verzoeker nogmaals uitgelegd. Uit de veelheid van stukken die verzoeker heeft ingediend en uit het feit dat hij de burgemeester aanspreekt voor vrijwel al zijn klachten tegen de gemeente blijkt dat hij niet op de hoogte is van de rol van de burgemeester in het gemeentelijk politieke bestel dan wel deze overschat.

### **Betrokken en oplossingsgericht; specifiek de norm de-escalatie**

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. De reactie van de overheid op het gedrag van een burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

De Ombudscommissie acht het van belang op te merken dat ook verzoeker een rol heeft in het de-escaleren. Het afgelopen jaar heeft verzoeker zeer veel brieven en e-mails naar de gemeente gestuurd, waaronder vele verzoeken tot handhaving. Ook dient verzoeker met regelmaat een klacht in (onder meer op 18/4/2012, 4/7/2012, 5/7/2012, 8/11/2012, 13/2/2012). Hiermee heeft verzoeker de gemeente enigszins overspoeld. De Ombudscommissie raadt verzoeker aan om de klachten en verzoeken te beperken tot de hoofdzaken en deze te bundelen zodat de gemeente ook de mogelijkheid en de ruimte krijgt om adequaat te kunnen reageren.

### **Betrokken en oplossingsgericht specifiek de norm; samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids) instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuilt zich derhalve niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

Uit de klacht en tijdens de hoorzitting blijkt dat het voor verzoeker niet duidelijk is wanneer hij bij de gemeente moet zijn met een verzoek om handhavend op te treden en wanneer hij de politie moet bellen voor mogelijke overtredingen. Hij geeft aan zich hierdoor van het kastje naar de muur gestuurd te voelen en heeft daarbij het gevoel dat de gemeente en de politie zich achter elkaar verschuilen.

Omdat er sprake is van veel verschillende gedragingen waar verzoeker over klaagt, die vallen onder verschillende wetgeving, is de Ombudscommissie van oordeel dat het goed zou zijn als verzoeker en de gemeente om de tafel zouden gaan zitten om door te spreken en wellicht ook vast te leggen welke gedragingen waar onder vallen en wat daarbij de mogelijkheden zijn en onder wiens bevoegdheid eventueel optreden valt. Als de gemeente op een eerder moment met verzoeker een inventarisatie was op gaan maken van alles wat er speelt en welke gedraging waaronder valt en wie er verantwoordelijk is, was het wellicht minder ver opgelopen. Maar dat neemt niet weg dat de Ombudscommissie van mening is dat de gemeente met betrekking tot de vele klachten en bezwaarschriften verzoeker – ook rekening houdend met het feit dat zij ook de belangen van de anderen burgers van de gemeente dient te behartigen – zich voldoende heeft ingespannen bij de afhandeling van de klachten en bezwaren van verzoeker.



## **Klachtafhandeling**

Met betrekking tot de klachtafhandeling heeft de Ombudscommissie geen opmerkingen.

## **Oordeel**

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

- I. Eerlijk en betrouwbaar
  - Betrouwbaarheid: niet onbehoorlijk.
- II. Betrokken en oplossingsgericht
  - De-escalatie: niet onbehoorlijk.
- III. Betrokken en oplossingsgericht
  - Samenwerking: niet onbehoorlijk.
- IV. Klachtafhandeling: behoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

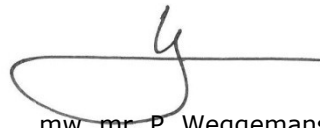
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 27 mei 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans