

OORDEEL

Verzoekers

De heer en mevrouw H., Staphorst.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 15 december 2009 en verzonden aan de Nationale Ombudsman. Deze heeft het verzoek doorgezonden aan de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo). Het verzoek is bij het secretariaat van de Oo ingeboekt op 21 december 2009 onder nummer 87-2009.

Betreft

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

Procedure

Verzoekers dienen op 18 augustus 2009 klachten in. Er vindt op 31 augustus 2009 een gesprek plaats. Daarna is er in september 2009 contact per e-mail tussen verzoekers en de verantwoordelijke wethouder. Een en ander mondt uit in een informatiebrief van de zijde van de gemeente gedateerd 22 september 2009.

Op 15 december 2009 dienen verzoekers een klacht in bij de Nationale Ombudsman. Omdat de gemeente Staphorst niet is aangesloten bij de Nationale Ombudsman, zendt deze het verzoek door aan de Oo. De Oo stuurt op 22 december 2009 een ontvangstbevestiging en vraagt op dezelfde datum de stukken op bij de gemeente. Op 12 januari 2010 verzendt de gemeente de stukken aan de Oo.

Op 24 februari 2010 houdt de Oo een hoorzitting over het verzoek. Hierbij zijn aanwezig: verzoekers; de klachtcoördinator van de gemeente, de juridisch medewerker bouwen en milieu en de medewerker bouwen en milieu van de gemeente. Namens de Oo zijn aanwezig: de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Verzoekers stellen aan de orde: de informatie die de gemeente verschaftte ten tijde van de koop door verzoekers van hun woning; de communicatie van de zijde van de gemeente na de bouwaanvraag van hun burens, alsmede de klachtbehandeling.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- actieve en adequate informatieverstrekking
- voortvarendheid
- klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

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

Feiten

1. Als verzoekers overwegen een woning aan de Gersthof in Staphorst te kopen, informeren zij bij de aannemer en de makelaar naar de bouw mogelijkheden voor het perceel Gersthof 38. Dan wordt hen gemeld dat het niet is toegestaan een garage te bouwen op het buurperceel. Deze informatie wordt volgens verzoekers ook aan andere potentiële kopers verstrekt en is door de gemeente bevestigd. Zij hebben op het gemeentehuis bij de Publieksbalie navraag gedaan. De gemeente geeft aan dat gezien het tijdsverloop het niet meer is te achterhalen welke informatie is verstrekt. Waarschijnlijk ging het om een garage direct aan het huis. Dat is niet mogelijk, maar dat wil niet zeggen dat elders op het perceel geen garage is toegestaan.
2. Op 25 augustus 2008 vragen de bewoners van Gersthof 38 een bouwvergunning voor de bouw van een garage. Op grond van artikel 3 lid 2 sub b 1 van het bestemmingsplan De Slagen mag er volgens de gemeente een bijgebouw worden geplaatst van maximaal 50 m². Omdat de gezamenlijke oppervlakte van het bouwwerk waarvoor vergunning wordt gevraagd meer is dan 50 m² is het plan in strijd met het bestemmingsplan De Slagen en is er een vrijstelling van het bestemmingsplan nodig. De aanvraag wordt ter inzage gelegd en verzoekers dienen zienswijzen in tegen het voornemen ontheffing te verlenen. Het college komt met een reactie op de zienswijzen en besluit op 16 april 2009 de gevraagde vergunning te verlenen.
3. In hun zienswijzen refereren verzoekers –onder andere- aan de informatie dat bouw op het perceel niet mogelijk zou zijn. Zij storen zich aan de hierop door de gemeente gegeven reactie, die luidt:
"De geruchten dat op het perceel Gersthof 38 geen garage opgericht mag worden zijn onjuist. Wat er op een perceel gebouwd mag worden wordt bepaald door het ter plaatse geldende bestemmingsplan. Het bestemmingsplan en de bijbehorende plankaart zijn duidelijk over wat er op het perceel gebouwd mag worden. Wellicht is er in het verleden door potentiële kopers onvoldoende onderzoek gedaan naar de bouw mogelijkheden".
4. Hierover hebben verzoekers op 12 mei 2009 een gesprek met de wethouder en de medewerker bouwen en milieu. Volgens verzoekers had de wethouder er begrip voor dat de zinsnede over onvoldoende onderzoek door potentiële kopers als kwetsend is ervaren door verzoekers. In het gesprek wordt aangegeven dat er nog nadere informatie zal komen van de zijde van de gemeente over:
 - het hagenbeleid/ bestemmingsplan tuinen

- het verlenen van een vergunning voor een aangebouwde garage tegenover het niet verlenen van een vergunning op een eerste aanvraag van de bewoner van Gersthof 38.
5. Verzoekers constateren dat het 'onvoldoende onderzoek hebben gedaan' weer tot uiting komt in het verweerschrift van de gemeente van 5 juni 2009 en bij de hoorzitting van de commissie bezwaarschriften. Zij zijn van mening dat er tussen de wethouder en ambtenaren over deze kwestie onvoldoende communicatie is geweest. Op 7 juli 2009 volgt de beslissing op bezwaar van het college, waarbij het bezwaar van verzoekers ongegrond wordt verklaard.
 6. Op 18 augustus 2009 dienen verzoekers klachten in:
 - Zij zijn misleid door de informatieverstrekking voorafgaand aan de verkoop van hun woning en ondervinden nu de nadelige gevolgen.
 - De passage in de reactienota en het verweerschrift over het onvoldoende onderzoek door hen naar de bouwmogelijkheden zijn als kwetsend ervaren. Hierover is gesproken met de wethouder, die wel begrip had voor hun standpunt. Van dat gesprek is geen verslag ontvangen.
 - Er is onvoldoende communicatie tussen de wethouder en ambtenaren nu de passage over eigen onderzoek naar bouwmogelijkheden toch terug komt in het verweerschrift van de gemeente en bij de hoorzitting van de bezwarencommissie.
 - Ook is er nog geen antwoord gekomen op wat bij het gesprek aan de orde kwam over hagenbeleid en eerste vergunningaanvraag. Er is alleen e-mail met een ingescande bestemmingsplankaart met de voorschriften voor tuinen. Consequente uitvoering van het hagenbeleid zoals dat is opgenomen in de koopovereenkomst betekent dat de eigenaar van Gersthof 38 geen uitweg mag maken. Anderzijds wordt door een medewerker van Openbare werken gezegd dat iedereen recht heeft op een uitweg van 3.25 mtr. breed. Ook hier stellen verzoekers, zijn zij de dupe van ontbreken van onderlinge communicatie tussen ambtenaren.
 7. Op 31 augustus 2009 vindt er een gesprek plaats tussen verzoekers en medewerkers van de gemeente over de bouw en de verleende vergunning voor de garage bij Gersthof 38. Dit gesprek wordt gevolgd door een mailbericht op 1 september 2009 van verzoekers aan de wethouder.
 8. Op 2 september 2009 antwoordt de wethouder dat de gevraagde informatie is vertrekt; als men deze alsnog schriftelijk wenst kan dat. Verder is het bestemmingsplan in deze kwestie leidend; de bezwaarschriftencommissie heeft bevestigd wat reeds van de kant van de gemeente is gesteld. Het begrip dat hij heeft uitgesproken voor de teleurstelling van verzoekers, betekent niet dat daarmee de gemeente alle blaam treft.
 9. Op 22 september 2009 stuurt de gemeente een informatiebrief aan verzoekers. Hierin wordt uitleg gegeven over:
 - Het hagenbeleid. Erfafscheidingen grenzend aan openbaar gebied worden gevormd door een haag. Hierin mag per woning maximaal één uitrit van 3.60 mtr breed worden gerealiseerd.
 - De plaats van de garage bij Gersthof 38. De strook naast de woning had de bestemming 'tuinen' waarop alleen 'andere bouwwerken' geplaatst mogen worden. De hoogte daarvan mag maximaal 2 mtr zijn. Daarom kon de garage niet direct naast de woning worden gerealiseerd.
 - Er kan een bijgebouw worden gebouwd op, dan wel 90 cm uit de perceelsgrens. Als men daarvan zou willen afwijken moet er een wijzigingsvergunning worden gevraagd en is een ontheffingsprocedure ex artikel 3.23 Wet ruimtelijke ordening nodig. De gemeente is niet bereid hieraan mee te werken.

10. Een formele klachtbehandeling vindt niet plaats. Verzoekers handhaven de klachten van 18 augustus 2009, zoals hierboven verwoord onder pt. 6.

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.

Verzoekers

Verzoekers hebben wel degelijk uitgebreid geïnformeerd naar de mogelijkheden van een garage bij Gersthof 38. Dat betrof het gehele perceel, niet alleen het deel direct naast de woning. Ze hebben - gezien de informatie die ze in eerste instantie kregen van makelaar en aannemer - zich ook gewend tot de Publieksbalie van het gemeentehuis. Er is daar gezegd dat een garage niet mogelijk was. Juist omdat er geen garage mocht komen, hebben zij zich niet aangemeld voor dit perceel. Het is teleurstellend als het dan later blijkt dat er toch een garage gebouwd kan worden.

Nu verzoekers inmiddels naaste burens zijn, ondervinden ze de nadelen. Financieel in de zin van waardevermindering van hun woning, maar ook wordt de lichtinval in hun woning nadelig beïnvloed.

In de reactie van de gemeente op de door verzoekers ingediende zienswijzen tegen het bouwplan van de burens is aangegeven dat zij onvoldoende onderzoek naar de bouw mogelijkheden hebben gedaan. Dat wordt als kwetsend ervaren. Dit is toegelicht in een gesprek op 12 mei 2009 met de wethouder. De opmerking zou niet verder meegenomen worden, maar komt dan toch terug in het verweerschrift van de gemeente en bij de hoorzitting naar aanleiding van het bezwaar. Hier is er een gebrek aan communicatie tussen wethouder en ambtenaren.

Er is op 12 mei 2009 de toezegging gedaan dat er informatie zou komen over het hagenbeleid en de mogelijkheden van een garage in relatie tot de bouw op nr. 24. Die informatie komt uiteindelijk in de brief van 22 september 2009. Dit vinden verzoekers erg laat. Er is toegezegd dat de informatie er zou zijn voordat de hoorzitting van de bezwarencommissie plaatsvond. Wel kwam er in juni een e-mail, maar dat betrof alleen een kopie van de plankaart, zonder verdere toelichting.

Er is geen behandeling geweest van de ingediende klachten. Wel heeft er op 31 augustus 2009 een gesprek plaatsgevonden, maar dat ging niet over de klachten. Daarna hebben zij geen actie meer ondernomen. Verzoekers waren het zat steeds zelf het initiatief te moeten nemen. Ze hebben het gevoel niet serieus te worden genomen met hun vragen.

Gemeente

Het is een aantal jaren geleden dat de bouwplannen zijn ontwikkeld. Medewerkers bij de gemeente zijn inmiddels elders werkzaam. Er is navraag gedaan, maar het is niet te achterhalen wat er precies is gezegd over bouw mogelijkheden voor een garage bij Gersthof 38. Het misverstand is wellicht te verklaren doordat men bij de Publieksbalie er van uit is gegaan dat de vraag naar bouw mogelijkheden voor een garage betrekking had op een aangebouwde garage, zoals die in het plan ook bij andere woningen was ingetekend. Dat kon bij deze hoekwoning niet vanwege de bestemming 'tuin'. Echter dat zegt nog niets over wat er verder mogelijk is. Het bestemmingsplan staat bijgebouwen tot 50 m² toe.

In het gesprek op 12 mei 2009 is door de wethouder erkend dat de zinsnede dat er onvoldoende onderzoek zou zijn gedaan, ongelukkig is geformuleerd. Een nieuwe medewerker heeft in die periode het opstellen van het verweer op zich genomen en heeft zonder meer de bewoordingen van de reactie op de zienswijzen overgenomen. De medewerker was niet op de hoogte van het gesprek met de wethouder.

In het gesprek van 12 mei 2009 zijn toezeggingen gedaan over verdere informatie. Hierop is gereageerd in juni per e-mail. Er is voor wat betreft de bouwmogelijkheden een kopie van (een deel van) de plankaart gezonden. Voor het hagenbeleid geldt dat opmerkingen hierover zijn meegenomen in het verweer van de gemeente bij de bezwaarprocedure. Er was dus in juni een reactie.

De klachten zijn ingediend in de vakantieperiode van de klachtencoördinator. De waarnemend klachtencoördinator adviseert vervolgens een gesprek tussen verzoekers en medewerkers van de gemeente. Dat komt er op 31 augustus 2009. Hierop is de brief van 22 september 2009 gevolgd. Er is van uit gegaan dat daarmee in eerste instantie tegemoet gekomen is aan klachten en vragen. In het najaar wordt toch nog geprobeerd contact te leggen met verzoekers. Dat lukt niet direct en toen is helaas de zaak wegens drukke werkzaamheden van de klachtencoördinator blijven liggen tot december. Als een en ander dan weer wordt opgepakt blijkt er al een klacht bij de Oo te liggen.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoekers sturen bij brief van 14 maart 2010 de volgende reactie:

Zij melden dat het niet correct is dat er in het najaar 2009 geen contact meer is opgenomen door hen. Op 21 november 2009 is er een e-mail verstuurd naar de waarnemend klachtenfunctionaris met de vraag waarom er niets meer is vernomen van de klachtenfunctionaris. Hierop heeft de klachtenfunctionaris per e-mail van 25 november 2009 gereageerd met de vraag of verzoekers telefonisch contact met hem op wilden nemen nu hij niet over hun telefoonnummer beschikte. De mailberichten zijn bijgevoegd bij de reactie op het verslag van bevindingen.

In de daarop volgende week hebben verzoekers contact opgenomen. Op dat moment had de klachtenfunctionaris geen tijd hen te woord te staan en heeft hij gevraagd om de andere dag nog weer eens contact op te nemen. Weer is het initiatief bij hen gelegd, wat er toe leidt dat er geen vertrouwen meer is in de verdere behandeling van de klacht en men zich richt tot de Oo.

Het is onjuist dat bij het standpunt van de gemeente is vermeld dat de klachtenfunctionaris in het najaar heeft geprobeerd contact te leggen. Via Google is het telefoonnummer te achterhalen.

De gemeente reageert bij brief van 25 maart 2009 als volgt:

Bij het standpunt van de gemeente is verwoord dat "wegens drukke werkzaamheden van de klachtencoördinator de klacht is blijven liggen". Deze term is bij de hoorzitting niet gebruikt. Wel is door de klachtencoördinator gezegd dat er meer werk lag te wachten toen hij terug kwam van vakantie.

Verder is het telefoonnummer van verzoekers niet bekend in het gemeentehuis. Daar wordt niet meer gewerkt met papieren telefoonboeken. Via De Telefoongids van internet was het telefoonnummer niet te vinden. Daarom is gereageerd op een e-mail van verzoekers en gevraagd of ze zelf wilden bellen. Toen dit gebeurde is gevraagd met een voorstel voor een datum voor gesprek te komen. Hierop is niet meer gereageerd en daarna lag er een klacht bij de Oo.

De Oo neemt als aanvulling/verbetering op het rapport bevindingen mee dat de gemeentelijke klachtenfunctionaris geen telefonisch contact kon leggen. Verder is er via e-mail en telefoon in het najaar wel contact met de klachtencoördinator geweest op initiatief van verzoekers.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Actieve en adequate informatieverstrekking

Deze norm uit het klachtrecht houdt in dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet.

Als het gaat om het zelf actief zoeken naar informatie gaat de Oo er van uit dat verzoekers dit inderdaad hebben gedaan in de tijd dat zij beslissingen gingen nemen over wonen aan de Gersthof. Hoe hiermee bij de gemeente is omgegaan is thans niet meer te achterhalen.

Wel kan worden geconstateerd dat er een groot misverstand is ontstaan. Verzoekers zijn uiteindelijk tot de conclusie gekomen dat er helemaal geen garage gebouwd kan worden bij Gersthof 38. Bij de gemeente is duidelijk dat een garage zoals bij andere woningen aan de Gersthof niet mogelijk is, maar dat de bepalingen in het bestemmingsplan wel mogelijkheden bieden voor bijgebouwen elders op het perceel. Die mogelijkheid was er ook toen verzoekers informatie vroegen.

Destijds is deze mogelijkheid volgens de gemeente kennelijk niet aan de orde geweest.

Verzoekers stellen dat zij wel over het perceel als geheel hebben gesproken.

Dit is thans niet voor eens en voor al helder te maken, de Oo kan hierover dan ook geen oordeel uitspreken.

Voortvarendheid / correcte bejegening

De behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Een correcte bejegening brengt mee dat de overheid handelingen achterwege laat die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren.

Als de huidige bewoners van Gersthof 38 plannen indienen voor de bouw van een garage worden er door verzoekers zienswijzen ingediend. In de Reactienota op deze zienswijzen meldt de gemeente onder andere de zinsnede 'Wellicht is er in het verleden door potentiële kopers onvoldoende onderzoek gedaan naar de bouwmogelijkheden'. Dit wordt door verzoekers als kwetsend ervaren. In het gesprek dat zij hierop op 12 mei 2009 met de wethouder hebben heeft deze daar begrip voor. De Oo constateert dat een correcte bejegening inderdaad meebrengt dat zinsneden zoals genoemd achterwege worden gelaten.

De Oo constateert dat dit punt meer opgehelderd zou zijn geweest als na het gesprek met de wethouder een kort gespreksverslag was verzonden. Daarbij had ook verduidelijkt kunnen worden welk vervolg er zou zijn richting de organisatie.

Dat de gewraakte zinsnede in de bezwarenprocedure in juni 2009 toch weer naar voren komt acht de Oo met verzoekers niet fatsoenlijk. Dit temeer, waar in het gesprek met de wethouder het de gemeente was gebleken dat deze zinsnede door verzoekers als kwetsend was ervaren.

De zinsnede voegt niets wezenlijks toe aan het standpunt van de gemeente en had weggelaten kunnen worden. Dat de bezwarenprocedure door een andere medewerker is gedaan doet daar niet aan af.

In het gesprek van 12 mei 2009 is informatie toegezegd, die schriftelijk is gekomen met de informatiebrief van 22 september 2009. Dat er al in juni voldoende reactie zou zijn geweest kan de

Oo niet onderschrijven. Wat betreft het hagenbeleid is er in het verweerschrift van juni aan de bezwarencommissie geen inhoudelijke reactie op het door verzoekers gevraagde.

Het verweer meldt dat het onderwerp in het kader van het bezwaar niet aan de orde is. Daarmee is nog niet duidelijk wat er wel of niet kan op grond van het hagenbeleid en daar ging het verzoekers om.

De overige informatie, die per e-mail is verzonden, is zeer summier en komt onvoldoende tegemoet aan de informatievraag. Een en ander is vervolgens aangevuld in een gesprek op 31 augustus 2009 en bij brief van 22 september 2009. Dit gebeurt na de klachtenbrief van verzoekers van 18 augustus 2009. Schriftelijke bevestiging vindt plaats na e-mailwisseling hierover door verzoekers en wethouder op 1 en 2 september 2009.

De Oo is van mening dat hier niet adequaat en met voldoende snelheid is opgetreden..

Klachtbehandeling

Burgers hebben recht op een klachtbehandeling conform de Algemene wet bestuursrecht. Hierbij is hoor en wederhoor van belang; ook gelden er bepaalde termijnen om de voortvarendheid te handhaven.

Met de brief van 22 september 2009 kan volgens de Oo niet worden gesproken van een formele afhandeling van de klachten in de brief van verzoekers van 18 augustus 2009. Weliswaar is een aantal van de kwesties uit die brief behandeld, maar er is met name geen antwoord op wat in de klachtenbrief aan de orde is gesteld over de wijze waarop is omgegaan met de als kwetsend ervaren passage in de Reactienota.

De klachtencoördinator onderkent dat de klacht nog niet is afgehandeld. Als hij daarover telefonisch contact wil opnemen is er geen telefoonnummer bekend bij de gemeente. Er is bij de gemeente geen papieren telefoonboek en bij De Telefoongids worden verzoekers niet vermeld. De Oo kan deze ervaring bevestigen. Erkend moet worden dat niet is gezocht via Google.

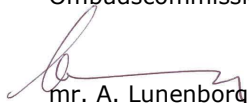
Er is van de zijde van de gemeente een reactie gekomen naar aanleiding van een mailbericht van 21 november 2009 van verzoekers. De Oo constateert met verzoekers dat het initiatief wel vaak bij hen ligt, op het moment dat zij in actie komen volgt er een reactie van de zijde van de gemeente. De klachtencoördinator heeft verzoekers vervolgens bij mailbericht van 25 november 2009 gevraagd te bellen en heeft, toen zij dit deden, gevraagd om terug te bellen met een datum voor een gesprek. Waarschijnlijk is dat goed bedoeld, maar bij verzoekers heeft het wel het gevoel opgeleverd weer het initiatief te moeten nemen.

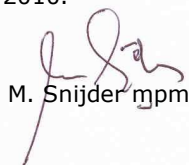
In ieder geval staat vast dat de klacht op 15 december 2009, als verzoekers zich richten tot de Nationale Ombudsman, nog niet is afgehandeld. Er kan dan ook niet worden gesproken van een adequate klachtafhandeling.

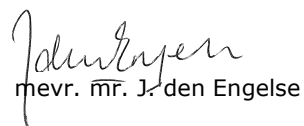
Oordeel

- actieve en adequate informatieverstrekking : geen oordeel
- voortvarendheid/bejegening : onzorgvuldig
- klachtbehandeling : onzorgvuldig

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 12 april 2010.


mr. A. Lunenburg


M. Snijder mpm


mevr. mr. J. den Engelse