

OORDEEL

Verzoeker

Mevrouw S. te Oldenzaal

Datum verzoek

Het klachtenformulier is verzonden aan de Nationale Ombudsman op 6 januari 2009, doorgestuurd naar de Overijsselse Ombudsman en bij het secretariaat ingeboekt op 12 januari 2009 onder nummer 2-2009.

Betreft

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

Procedure

Op 6 januari 2009 dient verzoeker een klacht in bij de Nationale Ombudsman. De klacht wordt doorgezonden naar de Overijsselse Ombudsman. Naar aanleiding van de klacht wordt contact opgenomen met de klachtencoördinator van de gemeente. De gemeente neemt de klacht eerst zelf in behandeling. Op 4 februari 2009 deelt de klachtencoördinator per e-mail mede dat de klacht nog niet is afgehandeld, maar dat dit met spoed zal worden gedaan. Op 11 februari 2009 deelt de Overijsselse Ombudsman de gemeente mee dat de klacht op 18 februari 2009 behandeld moet zijn. Deze termijn wordt op 24 februari 2009 verlengd tot 1 maart 2009.

Op 2 maart 2009 meldt de klachtencoördinator dat het niet is gelukt de klacht uiterlijk 1 maart 2009 schriftelijk af te werken.

Op 9 maart 2009 bericht de Overijsselse Ombudsman dat de klacht in behandeling wordt genomen nu de gemeente er niet in is geslaagd de klacht binnen de afgesproken termijn te behandelen.

De burgemeester neemt het initiatief tot een gesprek met verzoeker dat plaatsvindt op 26 maart 2009. De Overijsselse Ombudsman zal de resultaten daarvan afwachten.

Op 1 mei 2009 volgt een e-mail van verzoeker aan de Overijsselse Ombudsman met de mededeling dat er sinds het gesprek van 26 maart 2009 niets meer is vernomen van de gemeente.

Op 6 mei 2009 deelt de Overijsselse Ombudsman mede dat de klachtenprocedure wordt voortgezet.

Op 10 juni 2009 vindt een hoorzitting plaats, waarbij aanwezig zijn:

Verzoeker; namens de gemeente: de klachtencoördinator, mevrouw H., de heer T, de heer O. en verder de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse van de Overijsselse Ombudsman.

Aard van de klacht

Er wordt niet tijdig gereageerd op verzonden brieven. Ondanks schriftelijke toezegging wordt geen besluit genomen over ingediende plannen voor een woonzorgvoorziening. Door de besluiteloosheid van de gemeente wordt het onmogelijk gemaakt zelfstandig inkomen uit het bedrijf te verwerven. De gemeente gaat niet zorgvuldig om met belangen van verzoeker. Er vindt geen afhandeling van de klachtenbrief van 8 december 2008 plaats.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- voortvarendheid
- actieve en adequate informatieverstrekking
- klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

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

Feiten

1. Verzoeker is in maart 2006 teruggekeerd in haar ouderlijk huis in het buitengebied van de gemeente. Sinds 2004 heeft zij plannen een woonzorgvoorziening voor ouderen te starten. Het huis is daarvoor in principe geschikt, maar moet worden gerenoveerd. Schuren moeten worden vervangen. Verder ligt er een agrarische en woonbestemming op het perceel.
2. De gemeente wordt benaderd in verband met het toestaan van bedrijfsmatig gebruik als woonzorgvoorziening. De gemeente neemt contact op met de provincie in verband met de (on)mogelijkheden van het provinciale Streekplan. Op 9 februari 2007 gaat de provincie akkoord. Verzoeker is dan in de veronderstelling dat de gemeente zaken binnen een half jaar zal afronden.
3. Bij de gemeente loopt een procedure herziening bestemmingsplan Buitengebied en Visie Stuwwal Oldenzaal. De plannen van verzoeker blijken hiervan afhankelijk. Voordat besluitvorming over bestemmingsplan en visie heeft plaatsgevonden is het volgens de gemeente zinloos een bouwplan in te dienen.
4. Burgers en maatschappelijke organisaties zijn betrokken bij de voorbereiding van de Beleidsnotitie bestemmingsplan Buitengebied. Deze notitie is op 28 juni 2007 door de raad vastgesteld. Het ontwerpbestemmingsplan ligt vanaf 4 juni 2008 ter inzage. Verzoeker dient zienswijzen in, want haar plannen voor het realiseren van een woonzorgvoorziening zijn niet in het ontwerp opgenomen. De zienswijze wordt ongegrond verklaard met als motivering dat initiatieven waarover nog besluitvorming moet plaatsvinden nu niet worden meegenomen. De besluitvorming is uitgesteld tot na vaststelling van de Visie Stuwwal Oldenzaal. Bij een toekomstige positieve besluitvorming zal een apart bestemmingsplan worden opgesteld voor het betrokken gebied. Een en ander blijkt uit het raadsvoorstel voor de raadsvergadering van 30 januari 2009 inzake besluit bestemmingsplan Buitengebied.

5. Met betrekking tot de Visie Stuwwal Oldenzaal zijn de meningen in de gemeente verdeeld. Er zijn personen zoals verzoeker die bepaalde initiatieven onder voorwaarden willen toestaan en aan de andere kant zijn er geluiden dat geen activiteiten in het gebied van de stuwwal moeten worden toegestaan. De ontwerpvisie ligt vanaf 14 januari 2009 ter inzage. De Visie wordt op 25 juni 2009 aan de raad ter vaststelling aangeboden.
6. Op 8 december 2008 stuurt verzoeker een brief aan de burgemeester. Zij stelt aan de orde dat er nauwelijks voortgang is als het gaat om ontwikkelingen op de stuwwal. Ze verzoekt toestemming om haar project te kunnen uitvoeren, waarbij de verwachting wordt uitgesproken dat de gemeente zorgvuldig met haar belangen omgaat. Verzoeker stelt dat het door de besluiteloosheid van de gemeente onmogelijk wordt zelfstandig inkomen uit het bedrijf te verwerven. Tot slot wordt aangegeven dat zij binnen drie weken een antwoord op haar brief verwacht.
7. Er volgt geen reactie van de zijde van de gemeente waarop verzoeker op 6 januari 2009 bij de Nationale Ombudsman een klacht indient. Zie voor het vervolg hierop dat wat bij het onderdeel Procedure is vermeld.

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.

Verzoeker

Verzoeker heeft een uitnodiging ontvangen voor het politieke forum van 14 juni 2009, waar de voorstellen voor de Visie Stuwwal Oldenzaal aan de orde komen. Bij de uitnodiging is niet gemeld dat de voorstellen ter inzage liggen, een kopie kan worden verkregen of dat zij te lezen zijn op de gemeentelijke website. Dat maakt meespreken bij het forum moeilijker. Verzoeker is op eigen initiatief de voorstellen op de dag van de hoorzitting van de Overijsselse Ombudsman gaan inzien. Wat er nu van te zeggen valt is dat het voorgestelde voor haar in beginsel positief is, maar dat veel details nog niet duidelijk zijn. Bijvoorbeeld als het gaat om bouwvolume en verkeershinder.

Verzoeker wil haar ongenoegen over de gang van zaken bij de gemeente als het gaat om haar initiatief uiten, ook al lijken de berichten inmiddels positiever. Het gaat er dan om dat zij al jaren bezig is met plannen voor een woonzorgvoorziening en daar in principe groen licht voor had in februari 2007 toen de provincie akkoord ging. Daarna is het allemaal stil komen te liggen in afwachting van het nieuwe bestemmingsplan Buitengebied en de Visie Stuwwal. Zij heeft met de Stichting Behoud Stuwwal, tegenstanders van ontwikkelingen op de stuwwal, een gesprek gehad. Dat heeft niet positief uitgekapt. Men gaat eerst wel akkoord met een bouwkegel, maar trekt dat na publiciteit in de krant weer terug.

Verzoeker is erg teleurgesteld dat er geen schriftelijke reactie is gekomen op haar brief aan de burgemeester van 8 december 2008. Dat geldt ook voor het uitblijven van een vervolg op het gesprek met de burgemeester van 26 maart 2009. Daarbij is door hem gemeld dat haar brief is zoekgeraakt, maar dat hij zich in de zaak zal verdiepen. Dat is niet gebeurd. De wethouder meldt haar vervolgens dat de zaak wel is besproken in het college en dat het hem niet duidelijk is waarom er geen antwoord is gekomen.

In 2006 was nog iedereen enthousiast over haar plannen. Maar na de goedkeuring door de provincie werd gezegd maar geen bouwplannen in te dienen, want daar zouden veel bezwaren op komen. Het nieuwe bestemmingsplan en de stuwwalvisie zouden eerst goedgekeurd moeten zijn. Daarbij worden termijnen niet gehaald en zo zit verzoeker met bedrijfsmatige nadelen. Zij geeft aan dat in de politiek met haar belangen eigenlijk geen rekening wordt gehouden. Ze vraagt begrip voor de onmacht die ze voelt als gevolg van de lange duur van het proces en vervolgens ook nog het uitblijven van antwoord op haar brief en gesprekken daarover.

Gemeente

De klachtencoördinator erkent dat de afhandeling van de brief van 8 december 2009 niet goed is verlopen. Hij biedt hiervoor zijn excuses aan. Ook de burgemeester heeft in dit verband excuses aangeboden. Er had uiteindelijk een schriftelijke reactie moeten komen via de klachtencoördinator. De brief van 8 december 2008 is niet bekend bij het team Beleid en Ontwikkeling.

Er is in een eerder stadium met verzoeker wel gesproken over de lange duur van het traject.

Ook in het kader van haar zienswijzen op het nieuwe bestemmingsplan was er een reactie van de gemeente. Inhoudelijk waren de zaken bij verzoeker bekend.

Dat het allemaal erg lang heeft geduurd komt mede doordat er veel organisaties zijn, met tegengestelde belangen, die een mening hebben over het gebied van de stuwwal. Er is dan ook een klankbordgroep opgericht, waarin onder meer een vertegenwoordiging van initiatiefnemers in het gebied, zoals bijvoorbeeld verzoeker. Het was voor de gemeente belangrijk draagvlak te creëren en dat kost tijd. Nu ligt er een visie op basis waarvan besluiten genomen kunnen worden. Een en ander is mondeling wel aan verzoeker uitgelegd, maar er is niet schriftelijk geïnformeerd.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoeker

Per e-mail van 30 juni 2009 stuurt verzoeker de volgende reactie:

Op blz. 2 onder Feiten nr. 1, de derde alinea staat: Het huis is daarvoor in principe geschikt. Het gaat om een VAB, voormalig agrarisch bedrijf waar de bedrijfsruimte omgezet wordt in woonzorgvoorziening.

Onder punt 2 ter aanvulling. De gemeente heeft schriftelijk toegezegd in 2007 en herhaald voor 2008 dat de besluitvorming rond de stuwwal een feit zou zijn.

Pag. 3 standpunten van partijen. In de laatste 3 alinea's lopen de contacten met de Stichting Behoud Stuwwal door elkaar. Het gesprek met de voorzitter heeft geleid tot een brief met een tiental bezwaren nav de informatie die ik had gegeven mbt mijn plan en de vraag om mee te denken. Brief van 3 oktober 2006.

Tijdens de inspraakavond betreffende de bespreking van de Stuwwalvisie (4 scenario's) sprak de voorzitter van de Stichting Behoud Stuwwal over een bouwkaavel voor mij. Na publicatie heeft de stichting deze uitspraak herroepen.

Gemeente

De gemeente reageert op 6 juli 2009 per e-mail als volgt:

Naar aanleiding van het rapport van bevindingen merken wij het volgende op:

1. Een chronologisch overzicht van de diverse correspondentie, gesprekken, bijeenkomsten etc. met verzoeker behoort onderdeel uit te maken van het rapport van bevindingen;
2. De gemeenteraad heeft eertijds, overigens volledig legitiem, besloten dat alvorens de diverse plannen in dat gedeelte van de gemeente Oldenzaal worden beoordeeld eerst het nieuwe bestemmingsplan en een Visie op de Stuwwal door de raad behoort te zijn vastgesteld. Die beleidskeuze heeft ook consequenties gehad voor de behandeling van de plannen van verzoeker. Er is desondanks binnen de grenzen van de (on-)mogelijkheden gewerkt aan de plannen van verzoeker.

Voor zover daar aanleiding toe is neemt de Ombudscommissie deze opmerkingen mee bij haar oordeel.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Op het punt van voortvarendheid:

De Ombudscommissie constateert dat verzoeker lang moet wachten voordat zij duidelijkheid krijgt over haar plannen voor een woonzorgvoorziening. Vastgesteld kan worden dat er juridische middelen zijn zoals het toch indienen van een bouwplan en bezwaren dan maar laten beoordelen in een bezwaarprocedure en zo nodig voor de rechtbank. Ook dat kunnen echter langdurige procedures zijn en de vraag is dan ook of er dan nu wel duidelijkheid zou zijn. Verzoeker heeft hier in ieder geval niet voor gekozen. Wellicht ook wel begrijpelijk als je de medewerking van de gemeente nog nodig hebt en de verhoudingen goed wilt houden.

Als het gaat om de keuze eerst te komen tot een bestemmingsplan en een Visie Stuwwal voordat er aan plannen in het betreffende gebied wordt toegekomen, is dit een beleidskwestie waarover besloten is door de gemeenteraad van Oldenzaal.

De Ombudscommissie is niet bevoegd over beleid van de gemeente een oordeel uit te spreken. De Ombudscommissie stelt met de gemeente vast dat een bestemmingsplanprocedure en het vaststellen van een Visie Stuwwal de nodige tijd kost. Zeker als daarbij uiteenlopende belangen spelen en men zoekt naar een gemeenschappelijk draagvlak.

De Ombudscommissie is dan ook van mening dat de gemeente in deze geen verwijt treft. Verzoeker heeft in de diverse procedures haar belangen naar voren kunnen brengen en de gemeente is daar gemotiveerd op in gegaan. Het blijft natuurlijk zo dat de plannen van verzoeker voor een woonzorgvoorziening vertraging hebben oplopen, maar deels is hier sprake van een eigen keuze door –hoe begrijpelijk ook– te kiezen voor juist deze locatie.

Op het punt van actieve en adequate informatieverstrekking:

De Ombudscommissie constateert dat er in februari 2007 groen licht komt van de provincie als het gaat om de plannen van verzoeker. Verzoeker is dan in de veronderstelling dat de gemeente zaken binnen een half jaar zal afronden. Dit pakt anders uit, met name door het besluit de vaststelling van een bestemmingsplan en Visie Stuwwal voorrang te geven. Op zich is verzoeker hierover duidelijk geïnformeerd. Wel valt het de Ombudscommissie op dat er geen duidelijkheid te geven viel over de tijd die gemoeid is met dit soort besluitvorming. De gemeente verklaart dit door te wijzen op de vele belangen die er speelden en de tijd die het kostte hier een lijn in te vinden. Hoe begrijpelijk ook, verzoeker had er kennelijk behoefte aan duidelijkheid over dit tijdpad te krijgen. Zij heeft dit uiteindelijk boven water proberen te krijgen via een brief aan de burgemeester in december 2008. Hierop is niet gereageerd wat vervolgens tot een klachtenprocedure heeft geleid.

Op het punt van de klachtbehandeling:

Op 6 januari 2009 dient verzoeker een klacht in bij de Nationale Ombudsman. De klacht wordt doorgezonden naar de Overijsselse Ombudsman. Naar aanleiding van de klacht wordt contact opgenomen met de klachtencoördinator van de gemeente. Het is wettelijk zo geregeld dat de gemeente eerst zelf de gelegenheid krijgt een klacht te behandelen en dat de Overijsselse Ombudsman pas aan bod als de gemeente dit niet, of niet naar tevredenheid doet.

Op 4 februari 2009 deelt de klachtencoördinator van de gemeente aan de Overijsselse Ombudsman per e-mail mee dat de klacht nog niet is afgehandeld, maar dat dit met spoed zal worden gedaan.

Op 11 februari 2009 stelt de Overijsselse Ombudsman dat de klacht op 18 februari 2009 behandeld moet zijn. Deze termijn wordt op 24 februari 2009 verlengd tot 1 maart 2009.

Op 2 maart 2009 meldt de klachtencoördinator dat het niet is gelukt de klacht uiterlijk 1 maart 2009 schriftelijk af te werken.

Echte redenen worden hiervoor niet gegeven, anders dan dat het in carnavalstijd druk is.

Op 9 maart 2009 bericht de Overijsselse Ombudsman dat de klacht in behandeling wordt genomen nu de gemeente er niet in is geslaagd de klacht binnen de gestelde termijn te behandelen.

Deze bevoegdheid heeft de Overijsselse Ombudsman om te voorkomen dat klachten blijven liggen en niet behandeld worden.

Als er echter andere oplossingen worden voorgesteld, is de Ombudscommissie genegen hieraan mee te werken. Derhalve is ook ingestemd met het initiatief van de burgemeester tot een gesprek met verzoeker. Een en ander in de veronderstelling dat er hiermee meer duidelijkheid zou komen voor verzoeker. Het gesprek vindt plaats op 26 maart 2009.

Op 1 mei 2009 volgt een e-mail van verzoeker aan de Overijsselse Ombudsman met de mededeling dat er sinds het gesprek van 26 maart 2009 niets meer is vernomen van de gemeente.

De Ombudscommissie kan dan ook niet anders dan constateren dat er bij de klachtbehandeling het nodige fout is gelopen. Er is niet voortvarend gehandeld bij de klachtafhandeling, van het horen van betrokkene is niet gebleken en als er dan uiteindelijk een gesprek komt, wordt hieraan geen (schriftelijk) vervolg gegeven.

De gemeente heeft hiervoor excuses aangeboden; van een schriftelijke afhandeling is echter nog niet gebleken.

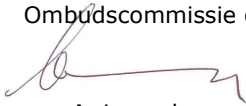
Oordeel

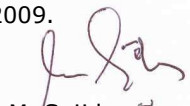
- Voortvarendheid ten aanzien van de voortgang bestemmingsplanprocedures: behoorlijk
- Actieve en adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk als het gaat om de informatie over de duur van de planprocedures en het niet beantwoorden van de brief van december 2008.
- Klachtbehandeling: niet behoorlijk, erkend door de gemeente.

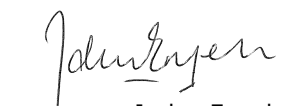
Aanbeveling

De Ombudscommissie doet de aanbeveling verzoeker alsnog schriftelijk excuses aan te bieden voor de niet correcte gang van zaken bij de afhandeling van de klacht.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 27 juli 2009.


mr. A. Lunenburg


M. Snijder mpm


mevr. mr. J. den Engelse