

**RAPPORT**

**Verzoekster**

Mevrouw Y.P. K. te Hengelo.

**Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 3 augustus 2013 en bij het secretariaat ingeboekt op 5 augustus 2013 onder nummer 2013 066.

**Betreft**

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

**Aard van de klacht**

De gemeente reageert niet adequaat op klachten.  
De beslissing op bezwaar is door de gemeente ruim een maand vastgehouden zonder aan verzoekster een kopie toe te sturen.  
Er is nog steeds geen ontruiming van het pand dat gebruikt wordt in strijd met het bestemmingsplan.

**Bevoegdheid**

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

**Procedure**

Op 3 augustus 2013 stuurt verzoekster een mail aan de Oo. Op 6 augustus 2013 vraagt de Oo stukken op bij de gemeente. Deze worden op 19 augustus 2013 verzonden aan de Oo. Omdat de klacht op zich duidelijk is en een vervolg is op eerdere klachten, besluit de Oo zonder gesprek/hoorzitting het verzoek te behandelen.

## **Kernwaarden**

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende kernwaarden van het klachtrecht:

- Eerlijk en betrouwbaar, waarbij het gaat om **Betrouwbaarheid**.  
De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als er gerechtvaardigde verwachtingen zijn gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. Uitspraken van rechters moeten worden nagekomen.

## **Overwegingen van de Ombudscommissie**

De Oo stelt vast dat verzoekster al jaren in actie is om te bereiken dat de gemeente het bestemmingsplan handhaaft. De Oo constateert dat er op dit punt juridische voorzieningen zijn in de zin van bezwaar en beroep. De Oo is vervolgens niet bevoegd een oordeel te geven over de vraag of er al dan niet moet worden gehandhaafd.

In de Windestraat - waar verzoekster woont- is sprake van gebruik van panden in strijd met dat wat volgens het bestemmingsplan is toegestaan. De kwestie spitst zich toe op de Stichting Aveleijn, een zorginstelling. Deze Stichting heeft in appartementen aan de Windestraat cliënten ondergebracht.

De gemeente treedt handhavend op: het is niet toegestaan panden met een woonbestemming te gebruiken voor zorgverlening. De termijn waarop de Stichting aan de last moet voldoen wordt in de loop der tijd herhaalde malen verlengd.

Er zijn diverse procedures gevoerd. Een en ander mondt uiteindelijk uit in een beslissing op bezwaar van 28 mei 2013 inzake het bezwaar van verzoekster van 26 december 2012.

Dit bezwaar betrof het besluit van 20 december 2012 tot verlengen van de termijn waarbinnen door de Stichting aan de last moet zijn voldaan.

Het bezwaar is gegrond verklaard en zes weken na de datum van verzending van de beslissing op bezwaar (30 mei 2013) moet aan de last zijn voldaan.

Verzoekster heeft over de handelwijze van de gemeente op 14 april 2013 een klacht ingediend bij de Oo. De Oo concludeert hierop dat de gemeente niet zorgvuldig handelde als het gaat om informatie aan verzoekster, rekening houden met haar belangen en het nakomen van toezeggingen. Daarmee achtte de Oo de klachten van verzoekster gegrond.

In haar email van 3 augustus 2013 stelt verzoekster aan de orde:

- a. De gemeente reageert niet adequaat op klachten.
- b. De beslissing op bezwaar is door de gemeente ruim een maand vastgehouden zonder aan verzoekster een kopie toe te sturen.
- c. Er is nog steeds geen ontruiming van het pand dat gebruikt wordt in strijd met het bestemmingsplan.

De Oo overweegt hieromtrent:

**Ad a. Tijdige klachtbehandeling.**

Verzoekster geeft aan dat zij op 3 april 2013 een klacht indiende bij de gemeente.

Daar zou dan in de tweede helft van mei een antwoord op moeten zijn. Op 22 mei 2013 meldt de gemeente dat men er niet in slaagt de klacht af te handelen en dat er naar wordt gestreefd dit te doen voor 17 juli 2013. Verzoekster mailt op 5 juni 2013 dat zij het niet eens is met de verlenging. Uiteindelijk volgt de schriftelijke klachtafhandeling op 29 juli 2013.

Op 16 augustus 2013 stuurt de gemeente een reactie in verband met de late beantwoording en worden hiervoor excuses aangeboden.

De Oo stelt vast dat in geen van de aanwezige stukken wordt aangegeven waarom de klachtbehandeling bijna vier maanden moest duren.

Het is in zijn algemeenheid denkbaar dat een klachtbehandeling meer tijd neemt dan de wettelijk voorgeschreven termijn.

De Oo acht het in een dergelijk geval correct jegens de burger als wordt gemeld wat daarvoor de reden is. Gezien de lange voorgeschiedenis kan de Oo zich verder voorstellen dat verzoekster het tamelijk mager vindt als er ruim twee weken na de brief met de klachtafhandeling nog een brief met excuses volgt. De Oo acht op dit punt de norm van betrouwbaarheid geschonden.

**Ad b. Beslissing op bezwaar.**

De Oo kan zich voorstellen dat bij verzoekster een zekere mate van urgentie aanwezig is nu zij al geruime tijd probeert het illegale gebruik te laten beëindigen en dat zij dan ook graag ziet dat er snel na de hoorzitting over haar bezwaar een beslissing wordt genomen.

Er is over het bezwaar van verzoekster op 17 april 2013 een hoorzitting gehouden. De beslissing op bezwaar wordt vervolgens op 29 mei 2013 verzonden nadat het college van burgemeester en wethouders op 28 mei 2013 een besluit nam.

Er van uit gaande dat er tussen hoorzitting en het formuleren van een advies meestal 2 – 3 weken zit en dat daarna de vakafdeling een voorstel aan het college moet voorleggen en vervolgens het college een besluit neemt – wat ook een aantal weken kost, is de Oo van mening dat er niet een apert lange tijd overheen gegaan is om tot een beslissing op bezwaar te komen.

De Oo kan zich verder vinden in dat wat de gemeente hierover aan verzoekster meldt bij brief van 5 juli 2013. De achterdocht bij verzoekster is voorstelbaar, maar naar de mening van de Oo niet terecht.

**Ad c. Illegaal gebruik.**

Inmiddels is er door de Stichting een eind gemaakt aan het gebruik van een woning als verblijf voor zorgverlening. Dit is pas afgerond na verloop van termijn waarop de Stichting gezien de last aan haar verplichtingen moest voldoen.

Van de gemeente heeft de Oo vernomen dat er dan ook dwangsommen zijn verbeurd en dat deze zullen worden geïnd.

Idealiter is een dwangsom een middel dat aanzet tot nakomen van de last die is opgelegd bij het besluit tot handhaving en wordt aan de last voldaan voordat de termijn is verstreken waarop de dwangsom wordt verbeurd. De nadelen van het verbeuren van een dwangsom dienen voor de overtreder dusdanig ernstig te zijn dat men liever op tijd een eind maakt aan het illegaal gebruik. Kennelijk werkte het in het geval van de Stichting niet zo, wat te betreuren is.

Het gaat dan wel om een keuze die de Stichting maakt, namelijk het niet tijdig voldoen aan de last en dan dwangsommen te verbeuren. Op dit punt valt de gemeente volgens de Oo niets te verwijten.

## Oordeel

Tijdige klachtbehandeling: niet zorgvuldig, klacht gegrond, zij het dat er correctie is geweest door het aanbieden van excuses.

Beslissing op bezwaar: behoorlijk, klacht niet gegrond.

Illegaal gebruik: de handelwijze van de gemeente na beslissing op bezwaar is behoorlijk, klacht niet gegrond.

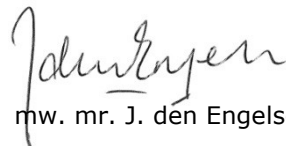
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 30 september 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse