

RAPPORT

Verzoekster

Mevrouw Y.K. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 14 april 2013 en bij het secretariaat ingeboekt op 15 april 2013 onder nummer 2013 036.

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 komt toezeggingen dat handhavend zal worden opgetreden niet na.
De gemeente hoort verzoekster niet als het gaat om belangenafweging.

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 30 januari 2013 stuurt verzoekster een mail aan de Oo. Op 6 februari 2013 zendt de Oo het verzoek door aan de gemeente ter afhandeling in eerste termijn. De klachtafhandelingsbrief van de gemeente volgt op 12 maart 2013. Op 14 april 2013 wendt verzoekster zich wederom tot de Oo. De Oo vraagt vervolgens de stukken op bij de gemeente en op 3 mei 2013 houdt de Oo een hoorzitting over het verzoek. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster; namens de gemeente: mevrouw J. K. en de heer M. E.; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Kernwaarden

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

- Open en duidelijk in de zin van **Luisteren naar de burger** en **Goede informatieverstrekking**

Het gaat dan om de norm dat de overheid naar de burger luistert en wel actief, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Verder moet de overheid er voor zorgen dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Er wordt niet alleen informatie verstrekt als de burger er om vraagt, maar ook verstrekt de overheid uit zichzelf de nodige informatie.

- 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.

Feiten

1. 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. Ook in andere panden is er bedrijvigheid die volgens het bestemmingsplan niet is toegestaan.
2. Op 17 oktober 2011 is er een mededeling van verzoekster aan de gemeente dat zij van mening is dat dit gebruik in strijd is met het bestemmingsplan.
3. De gemeente deelt dit standpunt en start een handhavingstraject. Hierbij krijgt de Stichting herhaalde malen een begunstigingstermijn. Dit betekent dat de Stichting tijd krijgt om de bewoners vanuit de appartementen te verhuizen naar een andere locatie. Dit gebeurt bij brieven van 22 november 2011, 13 april 2012 en 30 mei 2012.
4. Bij besluit van 19 juli 2012 komt er nogmaals een verlenging. Op 1 oktober 2012 zou het strijdig gebruik gestopt moeten zijn.
5. Aan verzoekster wordt op 31 juli 2012 door de gemeente meegedeeld dat 1 oktober 2012 een harde termijn is en dat niet nogmaals zal worden meegewerkt aan verlenging.
6. Verzoekster diende al eerder bezwaar in. Er volgt een rechtszaak, waarbij de Rechtbank heeft uitgesproken dat er sprake is van gebruik in strijd met het bestemmingsplan en dat de gemeente een nieuw besluit op bezwaar moet nemen. Dit laatste gebeurt op 21 september 2012, waarbij een begunstigingstermijn wordt toegestaan tot 2 januari 2013. Bij besluit van 20 december 2012 wordt de termijn nogmaals verlengd tot 2 januari 2014. Tegen dit besluit dient verzoekster bezwaar in. Deze procedure loopt thans nog.
7. Verzoekster richt zich op 30 januari 2013 tot de Oo. De gemeente heeft op grond van de Algemene wet bestuursrecht de mogelijkheid klachten zelf eerst te behandelen. Op 6 februari 2013 stuurt de Oo het verzoek dan ook door.
8. De klachtafhandelingsbrief volgt op 12 maart 2013. De gemeente geeft hierin aan dat zij alle belangen heeft afgewogen bij het besluit nogmaals te verlengen. Enerzijds wordt in de brief aangegeven dat de klachtbrief als nagekomen stuk is toegevoegd aan de stukken voor de bezwaarprocedure en dat verzoekster haar bezwaar en klacht tijdens de hoorzitting kan toelichten. Anderzijds wordt inhoudelijk op de klacht ingegaan. De gemeente vindt het vervelend dat verzoekster zich gepasseerd voelt en biedt daarvoor excuses aan. In deze brief is geen verwijzing naar de Oo opgenomen.

9. Verzoekster reageert bij email van 3 april 2013 richting de gemeente, in CC aan de Oo. Zij wil weliswaar het excuus van de gemeente aanvaarden, maar dat betekent niet dat voor haar de klacht is afgehandeld. Er wordt met haar belangen geen rekening gehouden, zo stelt zij. Er zijn in de loop der jaren veel klachten ingediend over overlast, maar de gemeente hoort verzoekster gewoon niet en informeert haar niet over velengingen. Zij moet daar zelf om vragen.
10. Op 14 april 2013 wendt verzoekster zich nogmaals tot de Oo. Zij spreekt haar teleurstelling uit over de brief van 6 februari 2013 van de Oo. Het lijkt volgens haar op samenspanning tussen gemeente en Oo. Men houdt elkaar de hand boven het hoofd. Er zijn wel rechten, maar het is een heel ander verhaal je recht te krijgen. Er is een harde toezegging dat op 1 oktober 2012 het strijdig gebruik gestopt zou zijn. De gemeente gaat volgens verzoekster volledig aan deze toezegging voorbij, zonder haar te horen en zonder met haar belangen rekening te houden.

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.

Verzoekster

Verzoekster geeft aan heel veel overlast te ondervinden van vooral de cliënten van Stichting Aveleijn, maar ook van de vestiging van een school in bepaalde panden. Die school is inmiddels weg, maar er is nog wel een kantoor.

Overlast is er in de zin dat zij haar huis niet in kan, cliënten lopen los rond, spugen, kijken door ramen, spreken haar kinderen aan. Ook 's nachts is er overlast als patiënten doordraaien. Zij kan zich in haar eigen huis niet meer concentreren, wat erg nadelig is voor het werk dat zij vanuit huis doet.

Sinds 2009 is verzoekster bezig dit te veranderen.

Er was in 2010 een hennepkwekerij, die is opgeruimd.

Zij vindt dat de gemeente niet reageert op verzoeken en afspraken maakt met bedrijven achter haar rug om. In bezwaar en bij de Rechtbank is zij in het gelijk gesteld. De gemeente doet daar niets mee, zonder enig overleg verleent men iedere keer uitstel.

Men heeft in Nederland wel rechten, maar het blijkt moeilijk om ze ook echt te krijgen. Het was toch duidelijk dat er in ieder geval per 1 oktober 2012 een eind moest komen aan de activiteiten van Stichting Aveleijn.

Uiteindelijk zit men er gewoon illegaal; nu moet het illegaal gebruik stoppen. Het moet in drie jaar toch lukken om cliënten te verplaatsen. Er zijn genoeg gesprekken geweest; verzoekster ziet er in 2012 en 2013 niet langer het nut van nogmaals in gesprek te gaan. Het gaat niet aan om aan te geven dat er weinig klachten zijn. Op een gegeven moment –als je merkt dat het toch weinig uithaalt- wordt er inderdaad niet meer op elke gebeurtenis van overlast gereageerd. Sinds 2009 heeft zij contact met de heer Leferink van de gemeente. Die is volledig op de hoogte van haar klachten.

Gemeente

Als het gaat om handhaving verwijst de gemeente naar de procedure die daarover loopt bij de bezwarencommissie. In een klachtenprocedure kan daarover geen uitspraak worden gedaan. In dit geval lopen klacht en handavingsprocedure erg door elkaar.

Wat betreft de klacht komt het er vooral op neer dat verzoekster zich niet gehoord voelt. De gemeente betreurt dit, maar tekent hier wel het volgende bij aan:

Er is wel degelijk gereageerd op de uitspraak van de Rechtbank, alleen niet op een wijze die verzoekster tevreden stelt. Bij handhaving dient echter aan de overtreder een termijn gesteld te worden waarbinnen deze aan de last moet voldoen. De gemeente heeft hierbij alle belangen afgewogen. Het blijkt voor Stichting Aveleijn moeilijk cliënten elders onder te brengen. Hier moet rekening mee worden gehouden. Als dat niet gebeurt, stapt de Stichting naar de Rechtbank. Dit is ook de reden dat de termijn van 1 oktober 2012 niet is gehaald.

Er kan niet worden gesteld dat de belangen van verzoekster niet zijn meegewogen. Er is zeker wel naar haar geluisterd, maar de uitkomst was niet zoals verzoekster graag had gezien. Het klopt dat bij de beslissing op bezwaar verzoekster niet meer is gehoord, maar dat is ook niet gebruikelijk. Op dat moment waren er ook weinig klachten.

Sindsdien is er wel herhaalde malen telefonisch contact opgenomen. Aan verzoekster is gevraagd op gesprek te komen. Dat vond zij niet nodig omdat voor haar de zaak duidelijk was en er niets was veranderd sinds de eerdere gesprekken die er zijn geweest. Wel vroeg zij schriftelijk te reageren. Dat is gebeurd met de brief van 12 maart 2013.

Nagekomen stukken

Na de hoorzitting van de Oo heeft verzoekster informatie gezonden, waaruit blijkt dat er op meerdere punten in haar woonomgeving sprake is (geweest) van gebruik van panden in strijd met het bestemmingsplan. Zie ook onder Feiten, punt 1.

Deze stukken zijn door de Oo niet verder in behandeling genomen.

De Oo heeft op 31 mei 2013 van de gemeente de beslissing op bezwaar van 28 mei 2013 ontvangen inzake het bezwaar van verzoekster van 26 december 2013. Dit bezwaar betrof het besluit van 20 december 2013 tot verlengen van de termijn waarbinnen 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.

Reactie op het verslag

Op 22 mei 2013 stuurt verzoekster een reactie. Zij meldt hierin dat de gemeente niet reageert op mails en met haar belangen geen rekening houdt. De zaak belast haar dermate dat zij er ziek van is. Zie verder het hierboven vermelde onder nagekomen stukken.

Op 24 mei 2013 laat de gemeente per email weten in te stemmen met het verslag.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Hierboven is aangegeven welke normen de Oo betreft bij het onderzoek.

De Oo stelt vast dat verzoekster al jaren in actie is om te bereiken dat de gemeente het bestemmingsplan handhaaft. Met de gemeente constateert de Oo 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. Wel kan het volgende opgemerkt worden:

Het wordt verzoekster niet duidelijk waarom de termijn die Aveleijn krijgt om een eind te maken aan het gebruik in strijd met het bestemmingsplan, steeds wordt opgerekt.

Zelfs het standpunt dat er op 1 oktober 2012 toch echt een eind moet komen aan het strijdig gebruik en dat dit een harde datum is, wordt door de gemeente weer teruggenomen.

Het is de Oo niet duidelijk geworden waarom verzoekster er niet op zou mogen vertrouwen dat op 1 oktober 2012 de overlast gestopt zou zijn. Dat zij na de desbetreffende brief van de gemeente vervolgens niet bij elk punt van overlast weer een klacht indient, is begrijpelijk.

Daar de conclusie uit trekken dat er weinig klachten (meer) zijn, c.q. dat de overlast er niet meer is, en dat de begunstigingstermijn mede daarom kan worden verlengd, is naar de mening van de Oo –gezien alles wat er al was gebeurd- niet zorgvuldig. Het had voor de hand gelegen verzoekster eerst te horen voordat het besluit tot wederom verlengen werd genomen.

Als het gaat om de redenen waarom wordt verlengd, wordt slechts aangegeven dat de belangen van Aveleijn zwaarder wegen en er gelegenheid moet worden gegeven cliënten elders onder te brengen.

Aannemende dat de gemeente onderzoek deed naar de juistheid van de stellingen van Aveleijn op dit punt (wat overigens de oo niet duidelijk is geworden), blijkt niet dat de informatie die uit een dergelijk onderzoek naar voren is gekomen is gecommuniceerd met verzoekster. Er wordt wel met haar gesproken, maar concreet aangegeven waarom het voor Aveleijn onmogelijk is cliënten op korte termijn te verhuizen, gebeurt niet. Dat verzoekster zich al met al niet gehoord voelt is begrijpelijk.

Nu uiteindelijk in de beslissing op bezwaar van 28 mei 2013 wel een termijn van zes weken mogelijk blijkt, vraagt de Oo zich af waarom dit niet eerder had gekund.

Hierbij constateert de Oo dat deze bezwaarprocedure vijf maanden heeft geduurd.

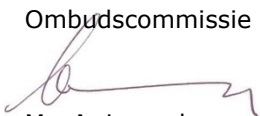
Er komt een beeld naar voren dat er bij de gemeente weinig voortvarendheid is als het gaat om de belangen van verzoekster.


Oordeel

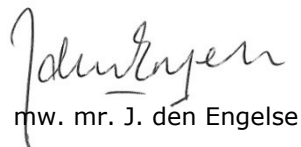
Gezien het bovenstaande concludeert de Oo dat de gemeente niet zorgvuldig handelde als het gaat om informatie aan verzoekster, rekening houden met haar belangen en het nakomen van toezeggingen.

Daarmee acht de Oo de klachten van verzoekster gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 13 juni 2013.


Mr. A. Lunenburg


P. Jansen


mw. mr. J. den Engelse