

Oordeel

Verzoeker

De heer H.J. E. te Zwolle

Datum verzoekschrift

Het ondertekende verzoek tot onderzoek van 7 juli 2011, is op 12 juli 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

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

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat de verbouwing van zijn huis moeizaam is verlopen. De gemeente communiceert naar de mening van verzoeker niet goed, stuurt hem van het kastje naar de muur en is niet duidelijk in wat er verwacht wordt van verzoeker. Hierdoor is de verbouwing 1,5 jaar vertraagd en heeft het verzoeker buiten een hoop inspanningen ook veel geld gekost.

Procedure

Op 9 maart 2010 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman, welke door de Ombudsman op 3 mei 2010 doorgestuurd is naar de Overijsselse Ombudsman. De Ombudscommissie bevestigt de ontvangst van de klacht naar verzoeker toe bij brief van 5 mei 2010.

Bij brief van 31 mei 2010 laat de Ombudscommissie aan verzoeker weten dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld. De Ombudscommissie stuurt de klacht daarom door naar de gemeente. Op 23 juni 2011 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief aan verzoeker waarop de Ombudscommissie bij brief 9 juni 2011 laat weten aan verzoeker dat de klacht is afgehandeld door de gemeente. Bij briefje van 7 juli 2011 laat verzoeker weten het niet eens te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente.

Bij brief van 18 augustus 2011 zijn verzoeker en de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 augustus 2011. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, de heer N. (klachtcoördinator eenheid Publiekszaken), de heer I. (juridisch ondersteuner van de afdeling Toezicht en Handhaving) en

van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

Ontvankelijkheid

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

Vereisten van behoorlijkheid

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Adequate informatieverstrekking;
- Opgewekt vertrouwen;
- Gelijke behandeling;
- Klachtafhandeling/voortvarendheid.

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. Verzoeker heeft het huis van zijn ouders gekocht aan de X-sstraat en is daar gaan verbouwen.
2. Op 21 oktober 2008 laat de gemeente aan verzoeker weten dat door een medewerker van de afdeling Toezicht en Handhaving bij een controle op 10 oktober 2008 is geconstateerd dat bij de woning van verzoeker zonder bouwvergunning is gebouwd. Het gaat hierbij om het realiseren van een bouwwerk direct gelegen aan de openbare weg dat hoger is dan 1 meter. Aan verzoeker wordt medegedeeld dat wordt onderzocht of voor de erfafscheiding alsnog een bouwvergunning kan worden verleend.

3. Hierop reageert verzoeker met een schrijven van 23 oktober 2008 waarin hij ondermeer aangeeft:

"(...) Ik heb reeds een bouwaanvraag gedaan en zal de verbouwing dan ook volgens normen en waarden aanpassen. Het bouwwerk is een ondergrond voor een groenafscheiding in deze straat. Er wordt mij door uw medewerkers verteld dat deze hoger is dan 1 meter, terwijl overal in de wijk de schuttingen c.q. afscheidingen nog veel hoger zijn. Ik ben de buurt eens doorgelopen en heb mij verbaasd, wat hier allemaal geplaatst is en bij gebouwd is, met of zonder vergunning, dit is voor mij niet duidelijk. Ik wil u alleen mededelen dat ik van plan ben deze woning op te knappen, zorgen voor een mooi aanzicht in deze buurt, een aanwinst voor dit project, en dat kan van heel veel woningen niet gezegd worden, waar golfplaten als dak functioneren, deuren met andere kleuren geplaatst zijn, en afval gebruikt is voor schuurtjes en/of openhaardhokjes. Ik begrijp uw schrijven dan ook, maar ik ben van mening dat u dan ook de rest van de buurt eens goed moet gaan bekijken, ik heb nu het gevoel mede door telefoontjes die u ontvangen heeft dat er met twee maten gemeten wordt."

4. Bij advies van 6 november 2008 laat de Welstandscommissie weten, vooruitlopend op een definitieve aanvraag voor het legaliseren van erfafscheidingen bij de woning van verzoeker, dat er in dit stadium van de planontwikkeling sprake is van strijd met de redelijke eisen van welstand.

5. Op 11 december 2008 reageert de gemeente bij brief waarin ondermeer wordt gesteld:
“(...) De erfafscheiding moet worden verwijderd of worden aangepast. In deze brief leest u waarom.

Vergunningsplicht

(...)

Handhavingsplicht

(...)

Bouwvergunning

(...)

Welstand

Om te kunnen beoordelen of de erfafscheiding voldoet aan de redelijke eisen van welstand hebben wij de welstandcommissie Het Oversticht om advies gevraagd. Deze commissie heeft in haar advies van 10 november 2008 aangegeven dat de erfafscheiding niet voldoet aan de redelijke eisen van welstand. (...)

Nu niet aan alle voorwaarden van artikel 44 Woningwet is voldaan kan geen bouwvergunning worden verleend. Omdat er geen bouwvergunning kan worden verleend moeten wij handhavend optreden. Er zijn ook geen bijzondere feiten of omstandigheden bekend waardoor wij niet handhavend kunnen optreden.

Waarschuwing

De erfafscheiding moet worden verwijderd. U kunt er ook voor kiezen om de erfafscheiding te verlagen tot 1 meter. Tot deze hoogte is geen bouwvergunning nodig. (...)

6. In een bezwaarschrift van 27 december 2008 laat verzoeker weten het niet eens te zijn met het besluit inzake de erfafscheiding. Hij geeft ondermeer aan:

“Daar ik volgens het bestemmingsplan (...) gehandeld heb, en het bouwwerk fungeert als tijdelijk, dit bouwwerk is niet meer te zien op het moment van begroeiing. Verder staan er in deze buurt eveneens groene afscheidingen, daar bovengenoemde afscheiding helemaal groen wordt, ben ik van mening niet in strijd te zijn met uw opgegeven standpunten.(...)”

7. Op 7 januari 2009 laat de gemeente bij brief weten dat verzoeker op 30 december 2008 een bezwaarschrift heeft ingediend inzake een erfafscheiding, maar dat dit bezwaarschrift niet kan worden behandeld omdat het moet worden aangemerkt als zienswijze en dus als zodanig is doorgestuurd naar de afdeling Toezicht en Handhaving.
8. Bij brief van 14 april 2009 geeft verzoeker aan dat hij zijn woning aan de X-straat heeft gekocht en dat deze woning onderdeel is van een plan dat eerder door de gemeente is aangewezen als cultuurhistorische waardevolle bebouwing.
Hij geeft aan dat de definitieve vaststelling van een plan tot op heden niet is gebeurd. Dit levert voor verzoeker in toenemende mate onduidelijkheden op. Verzoeker verzoekt daarom de gemeente met klem om binnen afzienbare tijd het Beeldkwaliteitsplan Zaagtandwoningen formeel vast te stellen.
9. Op 1 juli 2009 laat de gemeente in een brief ondermeer het volgende weten aan verzoeker:
“(...) Door een medewerker van de afdeling Toezicht en Handhaving is op 10 oktober 2008 geconstateerd dat op het perceel zonder bouwvergunning wordt gebouwd. Het gaat om een erfafscheiding (palen met betongaas).

Overtreding

De erfafscheiding ligt direct aan de openbare weg en is hoger dan 1 meter. (...) Nu er geen bouwvergunning is verleend voor bovengenoemde bouwwerkzaamheden handelt u in strijd met

artikel 40 Woningwet.

Hiervan hebben wij u bij brief van 11 december 2008, (...) op de hoogte gesteld. Tevens hebben wij u verzocht om het bouwwerk binnen zes weken na dagtekening van deze brief te verwijderen en verwijderd te houden. Op 22 juni 2009 is door een medewerker van de afdeling Toezicht en Handhaving geconstateerd dat u niet aan dit verzoek heeft voldaan. In verband hiermee delen wij u het volgende mede.

Handhavingsplicht

(...)

Legalisatie

(...)

Welstand

De gerealiseerde erfafscheiding hebben wij voorgelegd aan de welstandscommissie Het Oversticht. De commissie heeft in haar advies van 10 november 2008 laten weten dat de erfafscheiding niet voldoet aan de redelijke eisen van welstand. (...)

Omdat het bouwwerk in strijd is met de redelijke eisen van welstand moet de bouwvergunning op grond van artikel 44 Woningwet worden geweigerd. Hierdoor is er geen sprake van concreet zicht op legalisatie op korte termijn waardoor wij van handhavend optreden kunnen afzien.

Zienschijze

Bij brief van 11 december 2008 hebben wij aangekondigd een last onder dwangsom op te leggen wanneer u het bouwwerk niet binnen de genoemde termijn heeft verwijderd. Ook bent u in de gelegenheid gesteld om op grond van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht uw zienschijze hierover naar voren te brengen. U heeft van deze mogelijkheid per brief gebruik gemaakt.

In uw zienschijze verzoekt u ons toe te laten dat uw erfafscheiding kan blijven staan omdat op den duur deze begroeid zal zijn met een groenvoorziening waardoor het bouwwerk niet langer zichtbaar zal zijn. Tevens verwijst u naar bouwwerken in de buurt die naar uw mening de buurt niet verfraaien.

Als reactie op uw zienschijzen het volgende:

(...) Daarnaast heeft u in uw brief niet concreet aangegeven welke bouwwerken in uw buurt naar uw mening niet voldoen aan welke regels. Om die reden kunnen wij de juistheid van uw beweringen niet nagaan. In zijn algemeenheid delen wij u mee dat, wanneer wij constateren dat er bouwwerken zijn geplaatst zonder de daarvoor vereiste vergunning wij daartegen eveneens handhavend zullen optreden. Er is derhalve geen sprake van het meten met twee maten.

De door u naar voren gebrachte zienschijze is voor ons dan ook geen reden om geen last onder dwangsom op te leggen. Ook zijn ons verder geen bijzondere feiten of omstandigheden bekend waardoor wij geen last onder dwangsom zouden moeten opleggen.

Last onder dwangsom

Wij hebben besloten om gelijk aan ons voornemen een last onder dwangsom op te leggen. Wij gelasten u de erfafscheiding binnen zes weken na dagtekening van deze brief te verwijderen en verwijderd te houden. Wanneer het bouwwerk na verstrijken van deze termijn niet is verwijderd verbeurt u een dwangsom van € 500,-- per week waarbij een deel van een week ook als een week geldt, met een maximum van € 2000,--. (...)"

10. In een brief van 16 juli 2009 laat verzoeker aan de gemeente weten dat hij in januari 2009 een verzoek heeft gehad om de heg te verwijderen. Hier heeft verzoeker bezwaar tegen

aangetekend. Hij heeft echter tot op heden geen reactie op zijn bezwaar ontvangen en hij wil daarom graag een afspraak maken met de heer O. van Toezicht en Handhaving om de zaak te bespreken.

11. Bij brief van 14 augustus 2009 laat de gemeente aan verzoeker weten dat de brief van 1 juli 2009 naar het verkeerde adres is gestuurd. De gemeente geeft aan dat ze daarom besloten hebben de termijn zoals genoemd in de brief van 1 juli te verlengen tot en met 21 september 2009.
12. Op 25 september 2009 tekent verzoeker bezwaar aan tegen het besluit van 14 augustus 2009.
13. Bij advies van 13 oktober 2009 laat de welstandscommissie met betrekking tot de adviesaanvraag voor het legaliseren van erfafscheidingen weten dat de aanvraag niet voldoet aan het gemeentelijk welstandsbeleid omdat de erfafscheiding hoger is dan één meter.
14. Op 16 oktober 2009 geeft de Afdeling Stad en Landschap een advies ten bate van de erfafscheidingen bij het huis van verzoeker. De conclusie in het advies is de volgende:
"Omdat de erfafscheidingen ter plaatse (...) grenzen aan openbaar gebied, mogen ze niet hoger zijn dan 1 meter. De erfafscheidingen die gerealiseerd zijn, zijn ruim hoger dan 1 meter en tasten het open karakter van de buurt aan. Doordat het complex in nauwe samenhang met de openbare ruimte is ontworpen is het vanuit stedenbouwkundig oogpunt niet accentabel dat hoge erfafscheidingen worden toegepast. Het feit dat de erfafscheidingen (deels) in de vorm van beplanting wordt gerealiseerd is daarbij niet van belang."
15. In een brief van 20 oktober 2009 geeft de gemeente naar verzoeker toe aan dat er een gesprek heeft plaatsgevonden op 15 oktober 2009 met tweede medewerkers van de afdeling Toezicht en Handhaving naar aanleiding van een dwangsombeschikking. In de brief wordt aangegeven dat de termijn waarbinnen verzoeker de erfafscheiding moet verwijderen of verlagen tot 1 meter wordt verlengd tot zes weken nadat op het bezwaarschrift is besloten. Dit betekent dat verzoeker tot die tijd geen dwangsommen verbeurt.
16. Op 19 maart 2010 stuurt de heer S., voorzitter van de klankbordgroep zaagtandwoningen, een brief aan wethouder P. In deze brief wordt ondermeer het volgende aangegeven:
"Op 14 april 2009 stuurde ik een brief aan wethouder C. over het beeldkwaliteitsplan zaagtandwoningen, die brief gaat in afschrift hierbij.
(...) In oktober 2008 was namens het college van B&W al geconstateerd dat op het preceel X-straat een erfafscheiding van meer dan 1 meter hoogte was opgericht zonder bouwvergunning. Gedurende lange tijd is vervolgens hoor en wederhoor toegepast omdat de bewoner het niet eens was met de zienswijze van het college. In geen van de onderdelen van de doorlopen procedure werd de bewoner in het gelijk gesteld. Dat had als resultaat dat op 19 januari jl. het college het bezwaarschrift van betrokkene ongegrond verklaarde. (...) Naar thans blijkt heeft u op 11 maart een gesprek gehad met de betreffende eigenaar en daarin toezeggingen gedaan onder andere over uitstel van de in het collegebesluit verwoorde maatregelen. Indien dat zo is bevreesd mij dat in hoge mate en vind ik het ook onverstandig midden in een proces van inspraak en besluitvorming zijn er door u kennelijk beslissingen genomen die de geloofwaardigheid en zorgvuldigheid van het bestuurshandelen niet ten goede komen. (...)"
17. Op 4 mei 2010 stuurt de gemeente aan een buurman van verzoeker een brief, naar aanleiding van zijn brief van 19 maart aan het college, met een aantal vragen over het handhavingstraject van de erfafscheiding bij de woning van verzoeker. In de brief geeft de gemeente ondermeer het volgende aan:
"(...) Tijdens het gesprek van 11 maart 2010 waarin u in uw brief verwijst, opperde de heer E.

- de mogelijkheid om de palen waarop verlichting is aangebracht te laten staan, nadat de erfafscheiding en het vlechtwerk is verlaagd tot 1 meter. Mocht dit niet zijn toegestaan dan zou de heer E. vlak achter de erfafscheiding tuinverlichting plaatsen met een hoogte van 2 meter. Wethouder P. heeft toen, (...) met de heer E. besloten om met de welstandscommissie en stedenbouwkundigen alternatieve mogelijkheden te onderzoeken voor het plaatsen van een erfafscheiding op zijn perceel. (...) Het college is dus nog steeds van mening dat de huidige erfafscheiding te dominant is in het straatbeeld en het open karakter van de buurt aanstaat.
18. Op 5 januari 2010 brengt de Adviescommissie bezwaarschriften advies uit op het bezwaarschrift van verzoeker. Bij besluit van 26 januari 2010 heeft de gemeente besloten op het bezwaarschrift van verzoeker van 25 september 2009. Het bezwaarschrift is ongegrond verklaard.
19. Op 26 februari 2010 stuurt de gemeente verzoeker een brief met betrekking tot diverse onderwerpen X-straat nr. x. In deze brief wordt door de gemeente aangegeven:
"In onze brief van 26 januari 2010, (...), hebben wij onze beslissing op uw bezwaarschrift toegezonden. U heeft daarna verschillende malen met medewerkers van de gemeente contact gezocht (...) over uw uitbouw, erfafscheiding en dubbele tuindeuren. In deze brief informeren wij u over de stand van zaken en wat wij van u verwachten.

Erfafscheiding

In de brief van 26 januari 2010 hebben wij uw bezwaarschrift ongegrond verklaard. In deze brief staat dat u binnen zes weken na 26 januari 2010 de erfafscheiding dient te verwijderen of te verlagen tot 1 meter boven het maaiveld. U heeft hiervoor dus nog de tijd tot 9 maart 2010. Hiermee voorkomt u dat u een dwangsom moet betalen. Wij zijn niet bereid om verder uitstel te verlenen mede gelet op het feit dat een belanghebbende om handhaving heeft verzocht.

Uitbouw

In het gesprek van 15 december 2009 met (...) bent u erop gewezen dat u uw uitbouw anders heeft gebouwd dan uw bouwvergunning (...) (lichtkoepel in het dak). U bent in de gelegenheid gesteld om hiervoor een gewijzigde aanvraag te doen. Uw aannemer heeft op 30 december 2009 per e-mail foto's gestuurd. Hierop hebben wij nogmaals gereageerd dat u een gewijzigde bouwvergunning inclusief maatgevoerde tekeningen moet indienen. Tot dusver hebben wij dit niet van u of uw aannemer ontvangen.

Wij verzoeken u om binnen vier weken na dagtekening van deze brief een gewijzigde bouwaanvraag bij ons in te dienen inclusief maatgevoerde tekeningen. U kunt er uiteraard ook voor kiezen om het dak te herstellen naar de vergunde situatie.

Dubbele tuindeuren

In het gesprek van 15 december 2009 hebben wij opgemerkt dat u in de zijmuur van het pand dubbele tuindeuren heeft geplaatst terwijl u hiervoor geen bouwvergunning heeft. Wij hebben u tijdens het gesprek gewezen op het negatieve welstandsadvies voor de plaatsing van deze tuindeuren. U heeft aangegeven dat er in de buurt meerdere woningen over vergelijkbare tuindeuren beschikken. Wij hebben in dit overleg toegezegd een onderzoek uit te voeren. Inmiddels hebben wij in de buurt verschillende foto's gemaakt. Momenteel gaan wij na of voor deze situaties in het verleden een bouwvergunning is verleend. Zodra wij dit onderzoek hebben afgerond, nemen wij contact met u op."

1. Op 9 maart 2010 dient verzoeker bij de Nationale Ombudsman een klacht in. Hij geeft hierin ondermeer het volgende aan:

"Ik word door de gemeente onterecht behandeld. Ik heb het huis van mijn ouders gekocht, heb een aantal aanpassingen aan de woning, c.q. de heg gedaan, er wordt op alles bouwstoppen, dwangsommen e.d. opgelegd. Alle veranderingen die ik heb doorgevoerd zijn/waren bestaand in de buurt. Uitbouw, is vergund bij de buurman, ik moet lager bouwen (artikel 1 gelijkheidsbeginsel). Openslaande deuren, door gemeente akkoord gegeven, met vermelding dat ik deze wel van de aanvraag moest afhalen, de openslaande deuren werden gedoogd, een aantal bewoners in de buurt heeft het illegaal gedaan. Anders moest de gemeente deze personen aanpakken, dit werd mij telefonisch verteld. Heg geplaatst, is een bouwwerk, maar is inmiddels begroeid met hedra, heg staat er sinds september 2008. Ook deze heg was bestaand in de straat, heeft er 8 jaar gestaan, ook bij deze mensen is een dwangsom opgelegd. Mensen zijn bang geworden en hebben heg verlaagd, terwijl een aantal mensen heggen heeft staan van wel 6 meter hoog, alleen mijn groene heg wordt ondersteund door een bouwwerk. Veel fouten van de gemeente, ik voel mij zeer gediscrimineerd.

2. Bij brief van 3 mei 2010 stuurt de Nationale Ombudsman de klacht van verzoeker door naar de Overijsselse Ombudsman met het verzoek de behandeling over te nemen.
3. Op 5 mei 2010 bevestigt de Overijsselse Ombudsman de ontvangst van de klacht naar verzoeker toe.
4. Bij brief van 31 mei 2010 laat de gemeente verzoeker weten dat de Ombudscommissie heeft geconstateerd dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld en doorgestuurd is voor behandeling door de gemeente.
5. Op 19 augustus 2010 laat de Ombudscommissie weten dat ze op 31 mei 2010 de klacht hebben doorgestuurd aan de gemeente en dat die aangegeven hebben uiterlijk 9 augustus de Ombudscommissie te informeren over de afhandeling. Op verzoek van de gemeente is deze termijn verlengd tot uiterlijk 3 september 2010.
6. Bij brief van 2 september 2010 laat de gemeente aan verzoeker weten dat ze verzoeker graag voor 3 september 2010 hadden willen horen over de klacht, maar dat het telefonisch niet is gelukt. Derhalve heeft de gemeente verzoeker verzocht contact met hen op te nemen voor het maken van een afspraak. De behandelingstermijn voor de klacht wordt met maximaal 4 weken verdaagd tot 1 oktober 2010.
7. Bij e-mail van 19 oktober 2010 laat de heer N. van de gemeente weten aan verzoeker dat hij het bericht van verzoeker heeft ontvangen dat de hoorzitting op 27 oktober 2010 niet kan door gaan en dat het voorstel van verzoeker is om de hoorzitting op 10 november 2010 te houden.
8. Bij brief van 23 juni 2011 stuurt de gemeente de klachtafhandelingsbrief waarin het volgende wordt gesteld: "Op 09 maart 2010 ontving de Nationale Ombudsman uw klacht, waarbij u klaagt dat u door de gemeente onterecht behandeld wordt inzake een aantal aanpassingen aan uw woning. De Nationale Ombudsman heeft de klacht vervolgens doorgezonden naar de Overijsselse Ombudsman. Via de Overijsselse Ombudsman waar uw klacht op 4 mei 2010 is ontvangen is door deze laatste aan de gemeente verzocht als eerste klachtinstantie de klacht over te nemen en te behandelen. Dit verzoek ontving de gemeente op 21 juli 2010. Met betrekking tot uw klacht zijn twee gesprekken gevoerd. Op 15 september 2010 heeft er een gesprek plaatsgevonden (...). Het tweede gesprek met u heeft plaatsgevonden op 10 november 2010 met (...). De verslagen van deze gesprekken zijn in deze afdoeningsbrief verwerkt. De afhandeling van de klacht heeft lang geduurd. Deels door vertraging en deels doordat er twee gesprekken zijn gevoerd. Daarnaast heeft klager verzocht een reactie van de vakafdeling te verkrijgen en niet van de klachtencoördinator. Tenslotte is

getracht de klacht informeel op te lossen. Hierover is geen overeenstemming met klager bereikt.

Bevindingen

A. Klachtonderdelen met betrekking tot de afdeling Toezicht en Handhaving:

In de opgemaakte gespreksnotitie komen zaken naar voren die moeilijk onder te brengen zijn bij één of meerdere Ombudsnormen. Het gevoel "ongelijk" te zijn behandeld is misschien de beste samenvatting van de klachtomschrijving.

Over dit onderdeel van de klacht wordt geen oordeel gegeven. Voor dit klachtonderdeel zijn een aantal afspraken tussen de afdeling Toezicht en Handhaving en klager gemaakt.

Klager meende dat afspraken over toezicht niet nagekomen waren door de afdeling Toezicht en Handhaving. Onderzoek bij zowel de afdeling Toezicht en Handhaving als elders in de gemeentelijke organisatie over toezichtsactiviteiten heeft opgeleverd dat gemaakte afspraken zijn nagekomen.

B Klachtonderdelen met betrekking tot de afdeling Vergunningen:

In de opgemaakte gespreksnotitie is op te maken dat er een aantal tekortkomingen door de afdeling zijn erkend. In de communicatie met de klager had meer duidelijkheid verstrekt mogen worden over het wettelijk regime dat van toepassing is voor de wijk en toekomstige ontwikkelingen (beeldkwaliteitsplan). Hierdoor zijn procedures gestart welke u een administratieve belasting opleverden die voor u beperkt hadden kunnen worden.

Het klachtonderdeel voor wat betreft de ombudsnorm Uitvoeringspraktijk is gegrond.

Aanbeveling is om de administratieve lasten voor de burger zoveel mogelijk te beperken door te streven naar een optimale communicatie over de wettelijke regimes die van toepassing zijn voor de wijk en de toekomstige ontwikkelingen (beeldkwaliteitsplan) bij bouwvergunningaanvragen. (...)"

9. Op 9 juni 2011 laat de Overijsselse Ombudsman aan verzoeker weten dat de gemeente hen bij brief van 23 juni 2011 heeft geïnformeerd dat ze de klacht hebben behandeld en afgewerkt. Aangegeven wordt dat, indien verzoeker niet tevreden is over de afhandeling van de klacht hij dit aan kan geven.
10. Op 7 juli 2011 stuurt verzoeker een kort briefje naar de Overijsselse Ombudsman, waarin hij verwijst naar zijn bijgevoegd schrijven van dezelfde datum aan de gemeente. In de brief van 7 juli 2011 aan de gemeente schrijft verzoeker ondermeer:
"Tot mijn verbazing ontving ik uw schrijven met betrekking tot mijn klacht ingediend bij de gemeente op 9 maart 2010, eveneens een schrijven van de Overijsselse Ombudsman, met de mededeling dat de klacht afgehandeld is en naar tevredenheid, zij gaan het dossier sluiten. Ik weet niet hoe u over de situatie denkt, maar deze klacht is zeker nog niet afgehandeld, een akkoordverklaring, excuus en een financiële vergoeding zijn zeker van belang. Ik heb u destijds verteld, door al deze toestanden met de gemeente wat dit mij gekost heeft, en voel me nu weer een kleine jongen met lege handen die van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Want formeel is er dus niets veranderd. (...)."
11. Naar aanleiding van dit schrijven bevestigt de Overijsselse Ombudsman bij brief van 12 juli 2011 de ontvangst van de kopie van de brief aan de gemeente. Aangegeven wordt dat de Ombudscommissie het dossier niet zal sluiten en de klacht wellicht in behandeling zal nemen. Omdat verzoeker echter vragen bij de gemeente heeft neergelegd in de brief van 7 juli 2011 geeft de Ombudscommissie aan dat het antwoord hierop van de gemeente wellicht nog van belang is om de zaak wel of niet bij de Ombudscommissie door te zetten.

12. Bij brief van 19 juli 2011 stuurt de Ombudscommissie een schrijven naar de gemeente toe waarin aangegeven wordt dat ze graag een reactie van de gemeente zien op het schrijven van verzoeker en dat ze deze reactie graag ontvangen voor 9 augustus 2011.

13. Hierop reageert de gemeente naar verzoeker toe bij brief van 21 juli 2011 waarin ze het volgende aangeeft:

“ Op 11 juli 2011 ontvingen wij uw reactie op de afwikkeling van uw eerder ingediende klacht van 9 maart 2010. De afwikkeling van de klacht is op 23 juni 2011 naar u verzonden. Een afschrift van de klachtafhandeling is aan de Overijsselse Ombudsman verzonden aangezien de klacht in eerste instantie via de Nationale Ombudsman bij de Overijsselse Ombudsman was ingekomen.

Aan het einde van de hiervoor genoemde brief van 23 juni 2011 is het volgende aan u kenbaar gemaakt:

Als u het niet eens bent met het oordeel over uw klacht of de wijze waarop de afhandeling heeft plaatsgevonden, kunt u hierover een klacht indienen bij de Stichting Overijsselse Ombudsman, Postbus 140, 8100 AC Raalte.

Uit uw brief van 11 juli 2011 begrijp ik dat u een reactie van de Ombudsman hebt gekregen en dat de Ombudsman ervan uit gaat dat uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld en dat de Ombudsman het dossier gaat sluiten. Ik begrijp uit uw brief dat u het hiermee niet eens bent. Tot nu toe hebben wij geen nog geen afschrift van de door u genoemde ontvangen brief van de Ombudsman gekregen. Wij hebben de Ombudsman om een afschrift van de aan u verzonden brief verzocht. Uw brief van 23 juni 2011 hebben wij onder de aandacht gebracht van de Ombudsman.”

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 29 augustus 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Het probleem met de heg is eindelijk opgelost, daar gaat het nu niet meer om. Het gaat verzoeker er om dat de één dit zegt, en de ander dat. Er zou een schrijven van de heer I. komen, maar dat komt dan niet. Daarna heeft verzoeker weer een gesprek gehad bij de gemeente en daar wordt weer een andere koers ingezet. Het is nu inmiddels een kat en muisspelletje geworden. Verzoeker woonde ergens anders, maar daar bleek een pand naast gebouwd te worden, hij wist daar niets van. Verzoeker heeft toen een ander huis gekocht maar het vorige huis nog steeds niet verkocht. Verzoeker zit dus al 3,5 jaar met dubbele woonlasten en heeft de prijs van het oude huis ook moet verlagen. De gemeente heeft met betrekking tot het oude huis aangeraden om een verzoek om een planschade te doen, maar een ander heeft weer aangeraden dat dit niet te doen omdat de plannen al bekend waren toen verzoeker daar ging wonen. Verzoeker heeft nu het oude huis van zijn ouders dat hij heeft gekocht opgeknapt. Sinds hij daar bezig ben heeft hij de ene bouwstop na de andere opgelegd gekregen. De eerste kreeg hij al opgelegd toen hij alleen nog maar aan het slopen was en nog niet eens aan het bouwen. Hij heeft voor zijn huis bestaande objecten uit de buurt gekopieerd en die in zijn woning toegepast, zoals een uitbouw. Verzoeker heeft echter wel zeven nieuwe vergunningen moeten vragen voordat het in orde was. Er zijn mensen in de buurt, waaronder een buurman die bij de gemeente werkt, die klagen bij de gemeente. Verzoeker voelt zich inmiddels de dupe van een burenruzie. Een buurman in de straat heeft een uitbouw, die heeft hij gekopieerd, maar vervolgens ontvangt hij een

schrijven dat hij de uitbouw zo niet mag bouwen. De gemeente heeft gelijk dat de uitbouw nu, zoals deze is na het wijzigen van de plannen, veel mooier is, maar ze hebben in het begin niet verteld waarom de buurman wel die uitbouw mocht en zijn plannen werden afgekeurd. Wat verzoeker ook vervelend vindt is dat de gemeente aan de telefoon zegt dat het oké is, dat hij kan gaan bouwen en dan vervolgens aan de deur komt met een bouwstop. Toen heeft verzoeker een hek geplaatst en was hier weer gedoe over. Dit mocht niet volgens het Beeldkwaliteitsplan. 85% van de bewoners wil het netjes hebben in de buurt. Verzoeker voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. De vertraging van 1,5 jaar heeft verzoeker veel geld gekost. Zodra de burens klaagden bij de gemeente werd er weer een bouwstop opgelegd. Verzoeker ging dan bellen met de gemeente en dan kwam er weer iemand anders aan de deur en was het weer in orde. Er wordt niet gecommuniceerd binnen de gemeente. Dit alles levert verzoeker veel stress op. Een vrouw in de buurt had ook een groen bouwwerk, maar zij heeft dit weggehaald uit angst voor de dwangsommen. Er zijn echter verschillende mensen met te hoge dingen in de tuin. Verzoeker heeft de gemeente gevraagd wat te doen aan de dijk, maar daarover zegt de gemeente dat ze er al iets aan heeft gedaan, terwijl dat niet zo is, zo blijkt uit een gehouden enquête. Verzoeker geeft aan dat hij een eenzaam burger is, die netjes de vereiste vergunningen heeft aangevraagd met de hulp van de aannemer. De vergunningen waren nog niet rond, maar verzoeker wilde alvast beginnen met bouwen en heeft daarom telefonisch contact gezocht met de gemeente. Verzoeker geeft aan drie jaar aan het bakkeleien geweest te zijn met de gemeente over de vergunningen. Er wonen drie mensen in de straat die hem het leven zuur maken door steeds te klagen bij de gemeente. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat de afspraken die staan in de gespreksnotities behorende bij de klachtafhandelingsbrief tot nu toe zijn nagekomen door de gemeente. Al hoewel er wel nog iemand aan de deur is geweest na september 2010 over de erfafscheiding. Maar deze heeft toen later excuses aangeboden. Naar de mening van verzoeker zou er veel meer en sneller overleg moeten plaatsvinden.

Gemeente, de heer I. (juridisch ondersteuner Toezicht en Handhaving)

De klacht komt oorspronkelijk van de Nationale Ombudsman. Deze is daarna voor behandeling in eerste aanleg naar de gemeente gestuurd. Daarna is de klacht doorgegaan naar de Ombudscommissie. Ik heb toen de stukken opgestuurd naar de Ombudscommissie. Desgevraagd geeft de heer I. aan dat voor wat betreft de erfafscheiding hij welstand en een stedenbouwkundige heeft gevraagd te gaan kijken. Verzoeker heeft de afspraak echter een paar keer afgezegd. Mede hierdoor heeft het ook langer geduurd. Voor wat betreft de buurtbewoner die een forse uitbouw heeft merkt de heer I. graag op dat dit inderdaad het geval is, maar dit was een fout uit het verleden. Deze fout wil de gemeente niet opnieuw herhalen. Voor wat betreft de bouwstop waar verzoeker over spreekt, kan de heer I. mededelen dat er geen bouwstop is opgelegd. Een toezichthouder is bij verzoeker geweest en heeft hem verteld op te passen dat hij nog niet gaat bouwen omdat de vergunningen nog niet zijn verleend. Bekend was dat verzoeker alleen nog maar aan het slopen was. Daarna, toen de fundering er lag is er mogelijk wel een bouwstop opgelegd, maar toen was het formulier niet ingeleverd waarmee verzoeker aan de gemeente kan laten weten dat de bouwactiviteiten worden gestart. Dit is nodig om de gemeente in staat te stellen controle uit te oefenen op de bouwwerkzaamheden.

Gemeente, de heer D. (sectiehoofd bouw- en milieutoezicht)

De heer D. geeft aan de grieven van verzoeker te hebben angehooord. Op onderdelen had het proces misschien beter gekund. Tijdens het gesprek in de klachtenprocedure zijn er afspraken gemaakt met verzoeker welke we tot nu toe allemaal zijn nagekomen. Meer kan de gemeente niet doen. Voor wat

betreft een bouwstop is het zo dat als er nog geen fundering ligt er geen sprake is van een bouwstop. Ligt er wel een fundering dan wel. Voor wat betreft de uitbouw wil de gemeente niet dezelfde fout opnieuw maken als bij de betreffende uitbouw van een buurman is gebeurd. Verzoeker geeft steeds aan dat de verbouwing 1.5 jaar vertraging heeft opgelopen. Dit ligt niet alleen aan de gemeente. In overleg met verzoeker zijn de plannen een paar keer aangepast om de vergunningverlening mogelijk te maken. Had de gemeente dit niet gedaan dan was de vergunning afgewezen, zo geeft de heer D. aan. Er is echter gepoogd samen met verzoeker te kijken naar de mogelijkheden.

Gemeente, de heer N. (klachtencoördinator eenheid Publiekszaken)

Desgevraagd geeft de heer N. aan dat de Ombudscommissie de twee gespreksnotities waarna verwezen wordt in de klachtafhandelingsbrief in het bezit heeft. Nu dit niet zo blijkt te zijn overlegt hij alsnog twee exemplaren. Desgevraagd geeft de heer N. aan dat in de klachtafhandelingsbrief niet concreet is ingegaan op de in de klacht vermelde schending van ombudsnormen, nu de klacht bij de interne afhandeling is opgelost door het maken van afspraken die zijn nagekomen.

Tijdens de hoorzitting zijn alsnog de gespreksnotities van het gesprek op 15 september 2010 en 10 november 2010 overgelegd. In de klachtafhandelingsbrief wordt ook verwezen naar deze gespreksnotities. Hierin wordt ondermeer het volgende aangegeven:

“(…) Op de vraag wat de heer E. nu van de gemeente zou willen, antwoordt de heer E.: rust. Om de gewenste rust voor de heer E. in de gehele materie te bereiken zijn de volgende afspraken gemaakt:

- a. Met betrekking tot de uitbouw wordt gecontroleerd of de gevraagde gegevens over de brandveiligheid bij de heer P. zijn ingeleverd. Is dat niet het geval, dan komt een toezichthouder ter plekke controleren. Dit dossiergedeelte kan daarna afgesloten worden;
- b. De dwangsomprocedure voor de erfafscheiding wordt stopgezet;
- c. De uitkomst van het beeldkwaliteitsplan wordt afgewacht. Bij dat plan is ook aandacht voor het realiseren van de inhoud van het plan. Daar zijn de erfafscheidingen een onderdeel van;
- d. De situatie rondom de dubbele deuren wordt nog nader onderzocht in het kader van de nieuwe wetgeving. Daarover zal de heer E. afzonderlijk worden geïnformeerd;
- e. De klacht is dan ook voor het onderdeel van het toezicht afgehandeld;
- f. In een afzonderlijk gesprek met de afdeling Vergunningen zal het onderdeel vergunningen worden behandeld. De heer N. zal dit gesprek op korte termijn regelen. (…)”

Tot zover de bevindingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

De heer N. van de gemeente heeft bij brief van 26 september 2011 gereageerd op het rapport van bevindingen. In de brief geeft het volgende aan:

“(…) Twee aanpassingen in het rapport bevelen wij aan:

- a. Op pagina 10 na het kopje Gemeente, de heer I, eerste drie zinnen aanpassen in: De klacht is op 9 maart 2010 binnengekomen bij de Nationale Ombudsman. Op 3 mei 2010 (2 maanden later) is deze klacht doorgezonden aan de Overijsselse Ombudsman. Op 12 mei 2010 is het dossier van de gemeente doorgezonden aan de Overijsselse Ombudscommissie. Op 21 juli

2010 ontving de gemeente het verzoek om de klacht in eerste aanleg te behandelen voor 9 augustus.

- b. Op pagina 10 na het kopje Gemeente, de heer D. na de tweede zin het woordje gekund in de zin invoegen; Dit is ook in de behandeling van de klacht benoemd.”

De Ombudscommissie is van oordeel dat de toevoegingen zoals nu gedaan onder onderdeel a. weliswaar de feiten zijn, zoals ook hierboven genoemd in het feitenoverzicht, maar niet zoals door de heer I. verklaard tijdens de hoorzitting. Met betrekking tot onderdeel b. is de Ombudscommissie van oordeel dat het tekst dienovereenkomstig als aangepast dient te worden beschouwd. Van verzoeker is geen reactie ontvangen op het rapport van bevindingen.

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat hij gedurende zijn verbouwing weinig en soms tegenstrijdige informatie van de gemeente kreeg. De hele verbouwing heeft hierdoor erg lang geduurd en heeft daardoor veel geld gekost. Ook klaagt verzoeker erover dat hij het gevoel heeft dat de focus van de gemeente en de buurt op hem is gericht. Hierdoor is verzoeker van mening dat er bij hem direct wordt gehandhaafd terwijl dit bij anderen in de straat, met gelijke bouwwerken, niet gebeurt.

Adequate informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen aan burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Verzoeker geeft aan dat hij gedurende de hele periode van de verbouwing geen goede informatie heeft gekregen van de gemeente en dat het moeilijk was om informatie te verkrijgen. Hij geeft ook aan dat mondelinge en schriftelijke informatie van elkaar verschilde. De ene ambtenaar gaf aan dat het oké is, dat hij bijvoorbeeld verder kon gaan met bouwen terwijl de andere een bouwstop op kwam leggen. Verzoeker verklaart in totaal 1,5 jaar vertraging te hebben opgelopen doordat plannen moesten worden aangepast en de bouw verschillende keren is stilgelegd.

Met betrekking tot de plannen voor een uitbouw, die hij had gekopieerd van een buurman, geeft hij aan dat aan hem in eerste instantie niet is uitgelegd waarom de uitbouw niet meer zo mocht worden gebouwd. Pas in een later stadium heeft verzoeker hier uitleg over gekregen en was hij het ook met de gemeente eens dat de uitbouw zoals deze nu is mooier en beter is.

De gemeente geeft aan dat de plannen van verzoeker meerdere keren zijn aangepast om een vergunning te kunnen verlenen. Samen met verzoeker is gekeken naar de mogelijkheden. Voor wat betreft de uitbouw van de buurman geeft de gemeente aan dat de uitbouw van de buurman een fout was die ze niet nog een keer wilde maken.

De Ombudscommissie concludeert, mede op basis van het gespreksverslag van 10 november 2010 dat ook de gemeente, in de persoon van de heer D., van mening is dat er fouten zijn gemaakt in de communicatie en dat er meer duidelijkheid had mogen worden verschaft door de afdeling. In de klachtafhandelingsbrief wordt in onderdeel B : “Klachtonderdelen met betrekking tot de afdeling Vergunningen” geconcludeerd dat in de communicatie met klager meer duidelijkheid verstrekt had mogen worden over het wettelijk regime dat van toepassing is voor de wijk en toekomstige ontwikkelingen (beeldkwaliteitsplan). Derhalve is in de klachtprocedure de klacht voor wat betreft de

ombudsnorm uitvoeringspraktijk gegrond verklaard. De norm uitvoeringspraktijk gaat over een goede administratieve behandeling van brieven en verzoeken en over een interne goede afstemming tussen de verschillende afdelingen en goede *interne* informatieverstrekking en dossiervorming.

De Ombudscommissie concludeert dat echter ook de informatieverstrekking naar verzoeker toe niet soepel is verlopen. De Ombudscommissie wijst hierbij op bijvoorbeeld de uitleg over de uitbouw, de onduidelijkheid bij verzoeker of het in orde was te gaan bouwen na mogelijke telefonische toestemming en de informatie in de klachtafhandelingsbrief, die de Ombudscommissie zeer summier vindt. De Ombudscommissie ziet dit onderbouwd door de hierboven aangegeven opmerking van de heer D. in het gesprek van 10 november 2010. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de informatieverstrekking naar verzoeker toe onzorgvuldig is geweest.

Opgewekt vertrouwen

Dit vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid door die overheid behoren te worden gehonoreerd.

Verzoeker geeft aan dat de gemeente aan de telefoon heeft aangegeven dat hij kon gaan bouwen, ondanks dat de vergunningen nog niet rond waren, maar dat ze vervolgens aan de deur kwamen om een bouwstop op te leggen.

Ook het gegeven dat bij anderen in de buurt bepaalde bouwwerken kunnen bestaan waarop niet gehandhaafd wordt geeft een opgewekt vertrouwen dat de gemeente deze ook bij verzoeker zou toestaan.

Tot slot geeft verzoeker aan dat tijdens de klachtafhandeling, in een gesprek van 15 september 2010, afspraken zijn gemaakt, waaronder de afspraak dat de dwangsomprocedure omtrent de erfafscheiding zou worden stopgezet. Na september 2010 kwam er echter wederom iemand van de gemeente aan de deur over de erfafscheiding. Die heeft vervolgens na geattendeerd te zijn op de gemaakte afspraken zijn excuses aangeboden, maar het is een schending van de gemaakte afspraken.

De Ombudscommissie kan niet nagaan of aan de telefoon tegen verzoeker is gezegd dat hij kon gaan bouwen. Hierover kan de Ombudscommissie dan ook geen oordeel uitspreken.

Voor wat betreft het niet handhaven bij andere bouwwerken in de buurt verwijst de Ombudscommissie naar het hierboven aangehaalde gespreksverslag van 10 november 2010 waarin de heer D. aangeeft dat er inderdaad bepaalde dingen in de wijk zijn toegestaan die verder gaan dan welke aan verzoeker zijn vergund. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat verzoeker terecht de verwachting had dat hij dezelfde dingen mocht bouwen als die bij de burens worden toegestaan. Mede door een onvolledige informatieverstrekking, bijvoorbeeld omtrent de uitbouw, ontstond bij verzoeker de verwachting dat ook hij de benodigde vergunningen zou krijgen.

Tot slot is de Ombudscommissie van oordeel dat verzoeker na de gemaakte afspraken tijdens het gesprek van 15 september 2010 er vanuit mocht gaan dat inzake de erfafscheiding geen ambtenaar meer aan de deur zou komen.

Gelijke behandeling.

Het gelijkheidsbeginsel houdt in dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat ongelijke gevallen ongelijk worden behandeld al naar gelang zij van elkaar verschillen.

Verzoeker geeft aan het gevoel te hebben dat de focus van de buurt en van de gemeente vooral ligt op zijn handelen. Hij heeft het gevoel dat zodra hij iets doet, dit doorgegeven wordt aan de gemeente en de gemeente actie onderneemt. Ook geeft verzoeker aan dat er in de buurt diverse gevallen zijn waarin ook bouwwerken of groene elementen in de tuin staan die te hoog zijn, maar waar niet wordt gehandhaafd. Tot slot geeft verzoeker aan het vreemd te vinden dat een buurman voor een uitbouw een vergunning heeft gekregen en dat hij, nadat hij de uitbouw had gekopieerd, geen vergunning kreeg.

De Ombudscommissie kan niet nagaan of inderdaad de focus op verzoeker ligt. Wel kan de Ombudscommissie concluderen dat, gelet op het eerder al aangehaalde gespreksverslag van 10 november 2010 en de daarin gemaakte opmerking door de heer D. dat er inderdaad bepaalde dingen in de wijk zijn toegestaan die verder gaan dan welke aan verzoeker zijn vergund, het begrijpelijk is dat verzoeker een gevoel van ongelijke behandeling heeft.

Met betrekking tot de uitbouw die verzoeker had gekopieerd concludeert de Ombudscommissie dat als de informatieverstrekking daarover, de uitleg waarom de gemeente deze uitbouw niet nog een keer wilde vergunnen, direct was gegeven, het gevoel van ongelijke behandeling wellicht minder of niet had bestaan.

De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat er onzorgvuldig is gehandeld door de gemeente.

Klachtafhandeling

De Ombudscommissie constateert allereerst dat op 21 juli 2010 de klacht is doorgestuurd naar de gemeente voor behandeling in eerste aanleg. Vervolgens constateert de Ombudscommissie dat de klacht is afgehandeld in een brief van 23 juni 2011, bijna een jaar later. In de klachtafhandelingsbrief wordt aangegeven dat er op 15 september 2010 een gesprek heeft plaatsgevonden en een tweede gesprek op 10 november 2010. Ook wordt in de klachtafhandelingsbrief aangegeven dat het lang heeft geduurd en dat deze verlate afhandeling deels door vertraging komt en deels doordat er twee gesprekken zijn gevoerd. Daarnaast heeft verzoeker verzocht een reactie van de vakafdeling te verkrijgen en niet van de klachtcoördinator. Tenslotte wordt aangegeven dat is getracht de klacht informeel op te lossen.

De Ombudscommissie wijst inzake de klachtafhandeling op de ombudsnorm voortvarendheid. Deze norm bepaalt dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. De Ombudscommissie is van oordeel dat de klachtafhandeling niet voortvarend heeft plaatsgevonden nu er sprake is van zo'n lang tijdsbestek.

Tijdens de hoorzitting heeft de Ombudscommissie aangegeven dat in de klachtafhandelingsbrief aangegeven wordt dat de klacht van verzoeker moeilijk onder een ombudsnorm valt te scharen. Aangegeven wordt dat het gaat om het ongelijk behandeld voelen en de norm uitvoeringspraktijk. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat bij de klacht van verzoeker meerdere ombudsnormen betrokken hadden kunnen worden. De normen die in dit oordeel worden gehanteerd, te weten

adequate informatieverstrekking, opgewerkt vertrouwen en gelijkheidsbeginsel, hadden kunnen worden aangehaald evenals correcte bejegening (dienstbaarheid) en onpartijdigheid. De Ombudscommissie is van oordeel dat er ten onrechte, buiten de norm uitvoeringspraktijk, geen ombudsnormen, waaraan wordt getoetst, in de klachtafhandelingsbrief worden genoemd.

Tot slot is de Ombudscommissie van oordeel dat de klachtafhandelingsbrief zeer summier is gemotiveerd.

Oordeel

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

- I. Adequate informatieverstrekking: onzorgvuldig;
- II. Opgewekt vertrouwen: onzorgvuldig;
- III. Gelijke behandeling: onzorgvuldig.

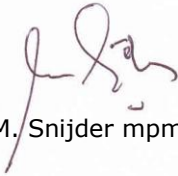
Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- IV. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 18 oktober 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans