

## Rapport

### Verzoeker

De heer S. U. te Almelo.

### Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 12 juli 2013 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### Betreft

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

### Aard van de klacht

Verzoeker klaagt over de behandeling van zijn aanvraag om een exploitatievergunning. De heer S. van de gemeente zou te lang over de aanvraag hebben gedaan en zou toezeggingen hebben gedaan dat de vergunning op een bepaalde dag zou worden afgegeven, wat niet gebeurde. Hierdoor voelt verzoeker zich niet serieus genomen door de heer S. Ook wil verzoeker schade vergoed hebben en informatie over de mogelijkheden daartoe.

### Procedure

Op 27 mei 2013 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de gemeente. Op 19 juni 2013 heeft een gesprek plaatsgevonden, waarna de gemeente de klacht heeft afgehandeld bij brief van 24 juni 2013.

Via het klachtenformulier dient verzoeker op 12 juli 2013 een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. De stukken zijn opgevraagd, waarna op 29 augustus 2013 een hoorzitting heeft plaatsgevonden. Bij deze hoorzitting waren aanwezig; verzoeker, namens de gemeente: mevrouw Y. T. (klachtcoördinator), de heer C.S. (medewerker bijzondere wetten) en de heer G.P. (teamleider). Namens de Ombudscommissie waren aanwezig; de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

### Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek in behandeling kan worden genomen.

### Vereisten van behoorlijkheid

De Ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. Deze behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- Open en duidelijk, specifiek de norm goede informatieverstrekking;
- Open en duidelijk, specifiek de norm luisteren naar de burger;

- Klachtafhandeling.

## **Feiten**

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is, is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

1. Op 5 maart 2013 heeft verzoeker een aanvraag voor een exploitatievergunning ingediend. Omdat de aanvraag niet compleet was is bij brief van 7 maart 2013 aan verzoeker gevraagd om nog een bewijs van leningen en het ondernemingsplan op te sturen, binnen 14 dagen na dagtekening van de brief.
2. Bij besluit van 22 mei 2013, wordt aan verzoeker de gevraagde exploitatievergunning verleend.
3. Op 27 mei 2013 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Verzoeker geeft onder meer dat de heer S. hem niet naar tevredenheid zou hebben geholpen bij de aanvraag om een exploitatievergunning. Naar aanleiding van de klacht vindt op 19 juni 2013 een hoorzitting plaats.
4. De gemeente stuurt op 24 juni 2013 een klachtafhandelingsbrief. In deze brief wordt onder meer het volgende geconcludeerd:  
"Uw klacht heeft er vooral betrekking op dat de heer S. de beslistermijn voor de verstrekking van uw vergunning heeft overschreden en de heer S. zich niet gehouden heeft aan de afspraken de vergunning uiterlijk vrijdag te verstrekken. Uit de klacht blijkt voldoende dat er duidelijker gecommuniceerd had kunnen worden. In het kader van de transparantie dient het voor burgers duidelijk te zijn waarom de overheid bepaalde dingen doet. Door het niet direct reageren op uw verzoeken om toezending van de vergunning bent u in onzekerheid gebleven. Er is dan ook niet adequaat gereageerd en er is dan ook niet voldaan aan de behoorlijkheidsnorm van een goede informatieverstrekking. Ook aan de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid (snel en slagvaardig te handelen) is niet voldaan. Wij betreuren dit en bieden u hiervoor onze excuses aan. Ik acht uw klacht dan ook gegrond. Ten aanzien van de bejegening hanteren wij als algemene norm dat wij burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Van het feit dat u negatief behandeld c.q. niet serieus genomen bent door de heer S. is mij niet gebleken. Tot slot spreek ik de wens uit dat er lering is getrokken uit deze situatie zodat herhaling wordt voorkomen."

## **Visie van partijen**

Voor de visies van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 29 augustus 2013 ondermeer nog de volgende toelichting gegeven.

### Verzoeker

De gemeente heeft mijn klacht behandeld. Bijna alles komt terug in de klachtbrief. Maar mijn zaak is bijna drie maanden dicht geweest. Dit had ook acht weken kunnen zijn of vier weken. Het antwoord dat de gemeente hierop geeft maakt mij niet rustig. Het antwoord is te makkelijk. Het had voor mij grote gevolgen. Door de drie maanden dat mijn zaak dicht was, leed ik verlies en heb ik schade geleden. De gemeente heeft mij ook niet voorgelicht over de mogelijkheden om deze schade vergoed te krijgen. Ik ben niet geboren in Nederland, waardoor Nederlands voor mij lastig is. Schrijven is helemaal lastig. Ik had van de gemeente graag een goed advies gewild. Ik dacht als ik een klacht indien, dan bekijken ze alles. Ik heb gevraagd waarom het zo lang heeft geduurd. De heer S. heeft aangegeven druk te zijn geweest. Maar als ik te laat ben met het betalen van bijvoorbeeld een rekening en dan zeg dat ik te druk ben geweest, is dat voor mij ook geen excuus. Ik voel me ook niet serieus genomen door de gemeente. Als ik serieus genomen was, dan was dit allemaal niet gebeurd. Ik ben niet emotioneel, ik ben niet goed behandeld door de gemeente en wil de dingen goed geregeld

hebben. Drie maanden lang heb ik thuis ieder uur gekeken of de vergunning er al was. Er is een aantal keer toegezegd dat de vergunning er op vrijdag zou zijn. Ik heb vervolgens vrienden en kennissen opgebeld en verteld dat de vergunning zou komen. Maar toen werd het vrijdag en was de vergunning er weer niet. Zo is het een paar weken achter elkaar gegaan. Het UWV belde mij constant op om te kijken of ik al open ging. De heer S. zegt, dat hij mij gezegd heeft dat de zaak open had kunnen blijven op naam van de oude eigenaar. Maar waarom staat in de brief dan wat anders? De vergunning was er pas na drie maanden. Daarna brak de vakantieperiode aan en pas nu kan ik beginnen met reclame te maken voor mijn zaak. Ik wil mijn schade vergoed zien, maar ik wil ook dat dit soort dingen niet meer gebeuren bij anderen en ik hoop dat de gemeente ervan geleerd heeft. Pas nu, nu ik de heer S. tijdens dit gesprek hoor zeggen dat hij het fout heeft gedaan voel ik me rustig.

#### Gemeente, de heer P. (voormalig teamleider)

Zoals de voorzitter al aangeeft gaat het hier om een zeer uitzonderlijke situatie. Wij hebben de klacht gegrond verklaard en netjes afgedaan. Nu zijn wij hier, maar we zijn niet op de hoogte van de omschrijving van de klacht die bij de Overijsselse Ombudsman is ingediend. We weten niet waar het over gaat. Wij hebben ons dan ook niet kunnen voorbereiden. We hebben de klacht afgehandeld volgens de procedure die daar voor is. Ik begrijp de emoties van verzoeker. Het is een bewuste keus van ons om de schade niet mee te nemen in de brief.

#### Gemeente, mevrouw T. (klachtencoördinator)

We hebben geen informatie gegeven over de verder mogelijkheden met betrekking tot de schade omdat de klacht ging over het handelen van de heer S. Verzoeker had voor het te laat beslissen, op basis van de wet dwangsom, een ingebrekestelling in kunnen dienen. Op de vraag wat er dan wel mogelijk is wordt aangegeven dat er misschien een mogelijkheid is om een verzoek te doen voor een zelfstandig schadebesluit. De aanvraag om schade zal apart beoordeeld moeten worden. Het kwam ook pas aan het eind van het gesprek over de klacht onverwacht naar voren. Ik herhaal de woorden van de heer P. dat het ons niet bekend was waar de klacht bij de Overijsselse ombudsman over ging. Ook merk ik graag op dat het nu mede gaat over gedragingen waar de gemeente al excuus voor heeft aangeboden, terwijl in het jaarverslag van de Overijsselse Ombudscommissie staat dat deze onderdelen niet meer behandeld zullen worden.

#### Gemeente, de heer S. (medewerker bijzondere wetten)

Ik kan me voorstellen dat het om een gevoelskwestie gaat. Ik had de aanvraag sneller moeten afhandelen. Maar ik heb verzoeker wel serieus genomen bij zijn aanvraag. Er zijn wettelijke termijnen en in de regel hou ik me daar aan. In dit geval is het echter niet gelukt. Voor wat betreft het open mogen blijven van de zaak is het zo dat je in principe niet open mag zonder vergunning. Maar er bleek nog een vergunning te zijn op naam van de vorige eigenaar en derhalve had de zaak open kunnen blijven. De zin in de brief is een standaardzin. Voor wat betreft een concrete toezegging dat de vergunning er op een bepaalde vrijdag zou zijn, dat is niet het geval.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Het verslag van bevindingen is aan verzoeker en aan de gemeente gestuurd.

De gemeente heeft gereageerd op 10 september 2013. In de reactie geeft de gemeente een aantal wijzigingen aan in de verklaringen van de heer P. en mevrouw T. van de gemeente. De Ombudscommissie heeft deze wijzigingen overgenomen en aangepast in de betreffende tekst.

Verzoeker reageert bij mail van 25 september 2013. Hij reageert op een opmerking van de heer S. en de heer P. tijdens de hoorzitting en geeft aan dat hij het hier inhoudelijk niet mee eens is. Het verslag

geeft echter aan hoe het gezegd is door de betreffende personen. Dat verzoeker het niet eens is met deze verklaringen, is iets wat de Ombudscommissie ter overweging mee neemt in het oordeel.

#### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij tijdens de afhandeling van de klacht niet voorgelicht is over de mogelijkheden voor het verhalen van de door hem geleden schade op de gemeente. Ook klaagt verzoeker er over dat hij zich niet serieus behandeld voelt door de heer S. van de gemeente.

#### **Klachtafhandeling**

In de klachtafhandelingsbrief van 24 juni 2013 geeft de gemeente onder meer aan dat er duidelijker gecommuniceerd had kunnen worden met verzoeker, onder andere over de beslistermijn voor de verstrekking van de vergunning en de afspraak over het verstrekken van de vergunning op een bepaalde vrijdag. Door het niet direct reageren op de verzoeken om toezending van de vergunning is verzoeker in onzekerheid gebleven, zo geeft de gemeente aan. Er is dan ook niet adequaat gereageerd en er is niet voldaan aan de norm van een goede informatieverstrekking. Ook aan de norm van voortvarendheid is niet voldaan. De gemeente geeft aan dit te betreuren en biedt in de brief daarvoor excuses aan. De klacht wordt gegrond verklaard. Ten aanzien van de norm bejegening wordt geconcludeerd dat niet gebleken is dat verzoeker negatief behandeld is of niet serieus genomen is door de heer S.

De Ombudscommissie vindt dat de gemeente duidelijk heeft aangegeven wat er niet goed is gegaan in de procedure en daar haar excuus voor heeft aangeboden. De klacht is door de Ombudscommissie toch in behandeling genomen omdat de gemeente in de klachtafhandelingsbrief niet is ingegaan op - en geen verwijzing heeft gedaan - hoe met de schadevergoedingsvraag dient te worden om gegaan. Op dit punt had de klachtafhandeling vollediger kunnen zijn. Echter de Ombudscommissie is van mening dat deze omissie in het licht van de goede afhandeling van de klacht door de gemeente te licht is om hier de kwalificatie van onbehoorlijk aan te verbinden. Zie voor dit onderdeel ook verder hieronder.

#### **Open en duidelijk; goede informatieverstrekking**

Dit beginsel bepaalt dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Verzoeker geeft aan dat hij graag informatie had willen krijgen over de mogelijkheden om zijn geleden schade op de gemeente te verhalen. Ondanks zijn verzoek zou hierover niet gesproken zijn. Verzoeker had het idee dat als hij een klacht zou indienen alles bekeken zou worden, ook de schade.

De gemeente geeft aan dat het beoordelen van de eventueel geleden schade geen onderdeel uit maakt van een klachtprocedure. In de klachtafhandelingsbrief wordt hier dan ook niet op ingegaan.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de inhoudelijke beoordeling van een eventueel schadeverzoek niet thuis hoort in de klachtenprocedure. Nu verzoeker het schadeaspect zo uitdrukkelijk naar voren heeft gebracht, is de Ombudscommissie van oordeel dat het goed zou zijn geweest, als de gemeente, als extra dienstverlening, verzoeker had geïnformeerd over de eventuele mogelijkheden en de daarbij behorende procedures. De Ombudscommissie verwijst hierbij naar de "Schadevergoedingswijzer" van de Nationale Ombudsman uit februari 2011, waarin onder meer wordt aangegeven dat de overheid

zich proactief zou moeten opstellen en de burger zo nodig informeert over de meest passende vorm voor het indienen van een claim.

### **Open en duidelijk; specifiek de norm luisteren naar de burger**

Dit beginsel houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft daarbij een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Verzoeker geeft aan dat hij zich tijdens het aanvraagproces voor de exploitatievergunning niet serieus genomen voelt. Verzoeker geeft aan dat de gemeente te makkelijk is omgegaan met zijn aanvraag om een vergunning. Hierdoor is zijn zaak drie maanden dicht geweest waardoor hij schade heeft geleden. Verzoeker geeft aan dat als de gemeente de aanvraag serieus had opgepakt, de vergunning binnen acht weken verleend had kunnen worden. Verzoeker heeft het gevoel dat de behandelend ambtenaar, de heer S. niet goed beseft wat de gevolgen zijn voor verzoeker van de vertraagde afhandeling.

De gemeente heeft in de klachtafhandelingsbrief al voor veel gedragingen, op de bejegening na, haar excuus aangeboden en aangegeven dat het anders had behoren te gaan. Desondanks houdt verzoeker het gevoel niet serieus behandeld te zijn. Tijdens de hoorzitting geeft de heer S. van de gemeente nogmaals aan dat de aanvraag sneller had moeten worden afgehandeld. Hij geeft echter wel aan verzoeker serieus genomen te hebben.

Het is de Ombudscommissie niet gebleken dat de heer S. verzoeker niet serieus genomen zou hebben. Met de excuses in de klachtafhandelingsbrief en de toelichting tijdens de hoorzitting hebben de heer S. en de gemeente nogmaals aangegeven dat er dingen niet goed zijn gegaan en hebben ze naar het oordeel van de Ombudscommissie ook laten zien begrip te hebben voor de situatie en omstandigheden van verzoeker.

### **Oordeel**

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

- I. Open en duidelijk
  - Goede informatieverstrekking: niet onbehoorlijk.
- II. Open en duidelijk
  - Luisteren naar de burger: behoorlijk.
- III. Klachtafhandeling: behoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 15 oktober 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans