

## RAPPORT met oordeel

### Verzoekster

Mevrouw T.M. te Zwolle, hierna genoemd: verzoekster.

### Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 11 september 2012.

### Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Zwolle haar klacht niet in behandeling nam: de klacht gaat over het niet krijgen van een reactie op haar bezwaarschrift tegen de afwijzing van haar verzoek om planschade.

### Procedure

Op 11 juli 2012 ontving de Nationale ombudsman een brief van verzoekster met een klacht over gedragingen van de gemeente Zwolle. Omdat de Nationale ombudsman niet de bevoegde externe ombudsvoorziening is voor de gemeente Zwolle zond hij de brief ter behandeling door aan de bevoegde instantie, de Overijsselse Ombudsman.

Om haar bevoegdheid te kunnen beoordelen vroeg de ombudscommissie aanvullende informatie aan verzoekster. Deze informatie ontving de ombudscommissie op 14 augustus 2012. Daarop nam de ombudscommissie telefonisch contact op met verzoekster. Het bleek dat de klacht nog niet kenbaar was gemaakt aan de gemeente. Daarmee was de ombudscommissie niet bevoegd de klacht te behandelen. Op 27 augustus 2012 zond de ombudscommissie conform de wettelijke voorschriften de klacht ter kennisgeving en behandeling door naar de gemeente.

De gemeente deelde verzoekster op 4 september 2012 mee dat zij de klacht niet in behandeling neemt, omdat het gaat om een gedraging die meer dan een jaar oud is. Verzoekster is het daarmee niet eens en diende op 11 september 2012 een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman.

De ombudscommissie besloot tot het doen van onderzoek en vroeg stukken op bij de gemeente en stelde vragen. Vervolgens vroeg de ombudscommissie nog schriftelijke informatie aan verzoekster. Op 15 oktober 2012 stuurde verzoekster de gevraagde informatie naar de Overijsselse Ombudsman.

### Onderzoek

Op basis van de over en weer van de gemeente en verzoekster ontvangen informatie achtte de ombudscommissie zich voldoende geïnformeerd. De ombudscommissie zag geen meerwaarde in een

gesprek met partijen.

De ombudscommissie doet geen onderzoek naar de feiten en omstandigheden die verband houden met het verzoek om tegemoetkoming in de planschade. Daarvoor gelden andere procedures, namelijk die van bezwaar bij het college en beroep bij de rechter.

De ombudscommissie doet wel onderzoek naar de klacht van verzoekster voor zover die gaat over het niet reageren op haar bezwaarschrift tegen de beslissing van de gemeente om de tegemoetkoming in de planschade af te wijzen.

### **Feiten**

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de schriftelijke informatie van verzoekster en gemeente het volgende komen vast te staan.

1. Verzoekster is sinds 1974 eigenaar en bewoner van de woning aan de E.straat.
2. Op 7 oktober 2010 diende de gemachtigde van verzoekster een aanvraagformulier in voor tegemoetkoming in de schade wegens waardevermindering van haar woning als gevolg van een dakopbouw op het achter haar woning gelegen woongebouw aan K.straat.
3. De adviescommissie planschade Zwolle hoorde verzoekster en R. De adviescommissie zond haar advies over de aanvraag om tegemoetkoming in planschade naar het college van burgemeester. De commissie adviseert het college om op de aanvraag afwijzend te beslissen.
4. De adviescommissie schrijft in haar begeleidende brief bij het advies aan het college " Het concept advies is tevens aan de gemachtigde van (verzoekster) gezonden met de mededeling dat zij uwerzijds zal worden geïnformeerd over de beslissing op de aanvraag".
5. Op 11 maart 2011 zond de gemeente de beslissing op het verzoek om tegemoetkoming in de planschade aangetekend naar verzoekster. De brief kwam ongelezen retour naar de gemeente.
6. De gemeente zond eveneens een afschrift van haar beslissing naar de gemachtigde van verzoekster.
7. Op 25 maart 2011 stuurde verzoekster een e-mail naar haar gemachtigde, waarin zij schrijft waarom zij het niet eens is met het rapport van de planschadecommissie.

### **Standpunt verzoekster**

Verzoekster stelt dat zij een bezwaarschrift heeft ingediend.

### **Standpunt gemeente**

Op 10 maart 2011 werd de beslissing op het planschadeverzoek per aangetekende post naar verzoekster verzonden. Deze brief is niet afgehaald en retour gekomen. Er werd ook een afschrift naar de gemachtigde van verzoekster gestuurd. Er wordt ook niet betwist dat de beschikking is ontvangen, want verzoekster geeft zelf aan een bezwaar te hebben ingediend tegen deze afwijzing en daarop geen reactie te hebben ontvangen. De gemeente heeft nooit een bezwaarschrift gezien en verzoekster heeft ook nooit gebeld met de vraag hoe het staat met de behandeling van haar bezwaarschrift.

Tot zover de bevindingen.

### **Reacties**

Verzoekster en de gemeente reageerden beide op de bevindingen. De gemeente had geen relevante opmerkingen. Verzoekster liet weten dat zij in de veronderstelling was dat haar gemachtigde een bezwaarschrift had gestuurd naar de gemeente. De gemachtigde kon echter niets terugvinden.

### **Overwegingen van de ombudscommissie**

De ombudscommissie doet op basis van de wet geen onderzoek naar de feiten en omstandigheden die verband houden met het verzoek om tegemoetkoming in de planschade. Daarvoor gelden andere procedures, namelijk die van bezwaar bij het college van burgemeester en wethouders en beroep bij de rechter. Een klachtprocedure is hiervoor niet bedoeld.

De ombudscommissie deed wel onderzoek naar de klacht van verzoekster voor zover die gaat over het niet reageren op haar bezwaarschrift tegen de beslissing van de gemeente om de tegemoetkoming in de planschade af te wijzen. Volgens de behoorlijkheidsnormen moet de overheid de burger namelijk de mogelijkheid geven om zijn procedurele kansen te benutten en zorgen voor een eerlijke gang van zaken.

Opgemerkt wordt dat verzoekster zelf de aangetekende brief inhoudende het besluit op haar verzoek om tegemoetkoming in de planschade kennelijk niet ontving, althans niet ophaalde bij het postkantoor. De gemachtigde van verzoekster ontving kennelijk wel het besluit. Bij het aanwezig zijn van een gemachtigde in een procedure is dit voldoende. Daarmee mag worden geconcludeerd dat de gemeente verzoekster de mogelijkheid gaf haar procedurele kansen te benutten.

Dat verzoekster kennelijk geen gebruik maakte van haar procedurele kansen mag de gemeente niet worden verweten. Verzoekster wijst weliswaar op haar e-mail van 25 maart 2011, gericht aan haar gemachtigde en vele anderen, maar deze e-mail betreft geen bezwaarschrift gericht aan het college en uit de tekst van de e-mail valt ook niet op te maken dat verzoekster haar gemachtigde opdracht gaf om bezwaar te maken. Daarbij komt dat de gemachtigde verklaart dat hij niets kan terugvinden van een bezwaar. Zo de gemachtigde al schriftelijk bezwaar had gemaakt, zou hij als professional zeker een kopie van het bezwaarschrift naar verzoekster hebben gestuurd. Ook zou de gemachtigde dan van de gemeente een ontvangstbevestiging hebben gekregen. Opvallend is verder dat verzoekster kennelijk nooit bij haar gemachtigde en de gemeente navraag heeft gedaan of haar bezwaarschrift was ontvangen.

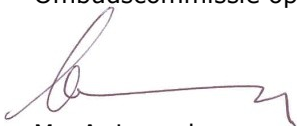
### **Conclusie**

Op grond van bovenstaande kan niet anders worden geconcludeerd dan dat er sprake is geweest van een kennelijke miscommunicatie tussen verzoekster en haar gemachtigde, waardoor er geen bezwaarschrift werd ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.

### **Oordeel**

De klacht van verzoekster is ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 27 november 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeven