



Dossiernummer 2017 119

Rapport

Verzoeker

De heer S., te Wierden hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoek op 27 november 2017. Het betreft de gemeente Wierden, hierna genoemd: gemeente.

Klacht

Verzoeker heeft een bedrijfswoning op een industrieterrein. Hij wil graag een tweede woning realiseren op dezelfde locatie. Hij heeft hiertoe informatie ingewonnen bij de gemeente, maar klaagt erover dat de gemeente deze vragen niet, onzorgvuldig of onvolledig beantwoordt. Op nadere vragen van verzoeker eind juli 2017, is pas op 20 december 2017 een reactie gekomen, na inschakeling van de OO. Tot slot is verzoeker aangeraden een (principe) aanvraag voor een omgevingsvergunning in te dienen, maar bij voorbaat is al aangegeven dat dit weinig tot geen kans van slagen heeft, zo stelt verzoeker.

Verloop procedure

De gemeente heeft de klacht bij brief van 24 augustus 2017 afgehandeld. Na ontvangst van de klacht bij de OO, heeft mevrouw Weggemans contact opgenomen met verzoeker en met de gemeente. Hierna heeft de gemeente op 20 december 2017 nog een nader schrijven aan verzoeker gestuurd.

Behoorlijkheidsnormen

De ombudscommissie toetst in dit rapport de door verzoeker verweten gedragingen van de gemeente aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale Ombudsman in samenwerking met de lokale ombudsinstituten.

Feiten

- Op 13 juli 2017 vindt er een gesprek plaats tussen verzoeker en de gemeente over de klacht van verzoeker (van 4 juli 2017). Onder meer de wethouder is hierbij aanwezig. Een onderdeel van de klacht van verzoeker is dat de wethouder op een aantal schriftelijke vragen van verzoeker, over de zogenaamde “kruimelgevallenregeling” geen reactie heeft gegeven, ondanks een toezegging hiertoe. Tijdens het gesprek is dit door de wethouder bevestigd en is afgesproken dat er alsnog een inhoudelijke reactie zal worden verstuurd.

- De reactie volgt op 29 juli 2017, namens het college. In de brief wordt excuus aangeboden voor het niet nakomen van de afspraak en wordt inhoudelijk ingegaan op de (on)mogelijkheden om gebruik te maken van de kruimelgevallenregeling. In de brief wordt gesteld dat verzoeker twee reguliere woningen wil toevoegen op een bedrijventerrein. Ook wordt ingegaan op twee specifieke voorbeelden (Xweg 16 en Xweg 3 t/m 7).
- Op 24 augustus 2017 volgt de klachtafhandelingsbrief, waarin onder meer wordt geconcludeerd, dat met de brief van het college van 29 juli 2017 aan de gedane toezegging is voldaan. De klacht wordt gegrond verklaard.
- Hierop schrijft verzoeker op 31 juli 2017 aan het college, dat een aantal afspraken nog niet is nagekomen. Zo heeft hij nog niet de informatie ontvangen aangaande de adressen Xweg 14 en Yweg 5 en 7. Verder geeft verzoeker aan dat al bij voorbaat werd aangegeven dat hij niet blij zou zijn met de antwoorden, terwijl het college er nog naar moest kijken. Dit komt op verzoeker vooringenomen over. Tot slot gaat hij in op de inhoudelijke motivering rondom de kruimelgevallenregeling. Verzoeker voelt zich in het geheel niet serieus genomen, zo geeft hij aan.
- Omdat er geen reactie komt stuurt verzoeker op 9 november 2017 een herinnering. Er volgt geen reactie.
- Na indiening van de klacht bij de OO is door de OO met de gemeente afgesproken, dat nog één keer gekeken zal worden naar de door verzoeker aangevoerde punten. Dit betreft onder meer de door verzoeker gestelde onjuiste adresaanduiding in het schrijven van 29 juli 2017.
- De gemeente stuurt een brief (20 december 2017) en geeft daarin aan dat verzoeker de huidige bedrijfsbebouwing wil transformeren naar twee woningen, hiertoe kan verzoeker desgewenst een officieel verzoek indienen. Vervolgens geeft de gemeente aan dat er inderdaad sprake is van een onjuiste adresaanduiding: Xweg 16 moet Xweg 14 zijn en Yweg 3 t/m 7 moet Yweg 3 t/m 7 zijn. Er wordt excuus aangeboden.
- Op 23 december 2017 laat verzoeker de gemeente weten dat hij zich afvraagt waarom niet gewoon gedaan wordt wat is overeengekomen op 13 juli 2017. Verder geeft hij onder meer aan: U was kennelijk van mening, we sturen maar symbolisch een schrijven en onze taak is volbracht, ongeacht de inhoud van dit schrijven. Als ik daar uiteraard op reageer op 3 augustus 2017 (31 juli 2017) komt er helemaal niets meer. Op 9 november 2017 nog eens een herinneringsmail gestuurd aan alle leden van B&W met een limiet van 14 dagen, helaas geen enkele reactie meer.”

Visie partijen

Op 25 januari 2018 vindt een gesprek plaats, waarbij kort samengevat, het volgende is besproken.

Visie verzoeker

Verzoeker geeft aan dat er op 13 juli 2017 is besloten dat er een brief met antwoorden zou komen van de wethouder (voor eind juli). De brief van 29 juli, bevat onwaarheden en is niet to the point. Verzoeker is niet akkoord met de brief. Hij heeft gevraagd om opheldering, maar daar is niet op gereageerd. Er is een herinnering gestuurd aan het college, waarop hij geen reactie kreeg. Het is inhoudelijke onzin. Sommige vragen zijn niet beantwoord. Een principeverzoek indienen heeft geen zin, want er is al twee keer aangegeven dat dit geen kans van slagen zal hebben. De gemeente heeft het over een toename met twee woningen, maar dat klopt niet, verzoeker wil maar uitbreiden met één (extra) woning. De adressen die verzoeker tijdens het gesprek op 13 juli heeft aangegeven, zijn andere dan in de brief van de gemeente genoemd. De gemeente gaat uit van onjuiste adressen. Verzoeker vraagt zich ook af waarom in de brief van 20 december 2017 niet verwezen wordt naar de klacht bij de ombudscommissie. Er wordt alleen gereageerd omdat de ombudscommissie is ingeschakeld. De excuses van de gemeente worden niet aanvaard door verzoeker. Hij voelt zich niet serieus genomen, er is geen interesse in zijn vragen. Ook in de laatste brief van 20 december 2017 staan nog fouten. Zo is ten onrechte Yweg 3 aangehaald. Verzoeker geeft aan dat hij in 2015 gestopt is met zijn bedrijf. Hij is daar blijven wonen en wil daar nu een tweede woning realiseren. Omdat er mogelijk twee vergelijkbare gevallen zijn op het bedrijventerrein, heeft hij daar vragen over gesteld. Verzoeker heeft het vermoeden, dat de gemeente niet reageert op deze vragen omdat hij dan een beroep kan doen op het gelijkheidsbeginsel.

Visie gemeente, wethouder mevrouw A.

Mevrouw A. geeft aan, dat ze meerdere keren met verzoeker heeft gesproken. Altijd met ambtelijke ondersteuning erbij. De besluiten worden niet door haar genomen, maar door het college. Zo ook de brief van 29 juli. Er is excuus aangeboden tijdens het gesprek op 13 juli voor het niet antwoorden op de gestelde vragen. Verzoeker heeft nu de informatie en kan als hij dat wil een (principe) aanvraag indienen. Wel is hem hierbij aangegeven, dat de aanvraag waarschijnlijk niet gehonoreerd zal worden. Deze informatie is vooraf verstrekt om verzoeker goed en eerlijk voor te lichten over de mogelijkheden. Er is nu sprake van een woning en in het pand ernaast wil verzoeker nog een woning realiseren. Het verzoek is opgepakt als twee woningen. In de brief had moeten staan dat het om uitbreiding met één woning gaat.

Visie gemeente, de heer B, beleidsambtenaar.

De heer B. verklaart, dat er al één woning is, een bedrijfswoning en dat verzoeker feitelijk wil uitbreiden met nog een woning. Het schrijven van 20 december 2017 had eerder verstuurd moeten worden, dat is niet goed gegaan. De adressen in de eerste brief waren inderdaad niet juist. Dit is rechtgezet in de brief van 20 december 2017. De adressen Yweg 3 t/m 7 zijn genoemd omdat deze tezamen een blokje vormen. Het wonen van verzoeker in de huidige bedrijfswoning en de bewoning door een aantal anderen op hetzelfde terrein is een gedoogsituatie. De andere bewoners hebben echter geen verzoek gedaan voor uitbreiding, daarin zijn het geen gelijke gevallen.

Reactie op verslag van bevindingen

Verzoeker reageert bij mail van 2 februari 2018 door het verslag van bevindingen op diverse onderdelen aan te vullen/te wijzigen. Het stuk wordt als bijlage bij dit rapport gevoegd. Voor zover relevant, neemt de ombudscommissie de opmerkingen mee in de overwegingen.

De gemeente laat bij mail van 30 januari 2018 weten akkoord te zijn met het verslag van bevindingen.

Overwegingen van de ombudscommissie

De klacht van verzoeker heeft betrekking op de behoorlijkheidsnorm goede organisatie en voortvarendheid.

De norm van goede organisatie houdt in, dat de overheid ervoor zorgt, dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Ingevolge de norm van voortvarendheid, handelt de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

De ombudscommissie doet op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geen onderzoek naar kwesties die kunnen worden voorgelegd aan de rechter en geen onderzoek naar kwesties die vallen onder het beleid van de gemeente. Wel is de ombudscommissie bevoegd als het gaat om het behoorlijk en zorgvuldig handelen door de gemeente.

De (on)mogelijkheden van de kruimelgevallenregeling en eventuele handhaving onderzoekt de ombudscommissie derhalve niet in dit rapport.

De ombudscommissie overweegt met betrekking tot de verschillende klachtaspecten het volgende.

Goede organisatie

Verzoeker klaagt over onvolledige en onjuiste gegevens. Verzoeker heeft zijn bedrijf beëindigd, maar woont nog in zijn bedrijfswoning (op een bedrijventerrein). Hij wil daar uitbreiden met een tweede woning. Hiertoe heeft hij informatie ingewonnen bij de gemeente. Verzoeker heeft ook informatie ingewonnen bij de gemeente over situaties op een aantal specifieke andere adressen op hetzelfde bedrijventerrein.

Omdat verzoeker van mening is op een aantal vragen geen of niet afdoende antwoord te hebben gekregen, heeft hij bij de gemeente een klacht ingediend. Deze klacht is gegrond verklaard. Geconcludeerd is dat er, ondanks een toezegging hiertoe, geen schriftelijke rapportage is gestuurd. Omdat deze op 29 juli 2017 alsnog is verstuurd, concludeert de gemeente, dat aan de toezegging tegemoet is gekomen.

Verzoeker vindt echter dat er in de brief van 29 juli 2017 onjuiste en onvolledige informatie wordt verstrekt. Zo wordt er gesproken over “het toevoegen van twee reguliere woningen”. Tijdens de hoorzitting van de OO is van de kant van de gemeente aangegeven dat dit niet juist is, het gaat om het willen toevoegen van één woning. Excuus wordt alsnog aangeboden. Voorts geeft verzoeker aan dat er vergeleken wordt in de brief van 29 juli 2017 met onjuiste adressen, waardoor de motivering voor verzoeker niet bruikbaar is. Xweg 14 moet Xweg 16 zijn en Xweg 3-7 moet Yweg 5 en 7 zijn. In de brief van de gemeente van 20 december 2017 wordt voor deze onjuiste adressering alsnog excuus aangeboden.

Voortvarendheid

Voor het niet beantwoorden van de gestelde vragen c.q. het uitbrengen van de afgesproken rapportage, is tijdens de hoorzitting bij de gemeente op 13 juli 2017 al excuus aangeboden door de gemeente. Dit is in de klachtafhandelingsbrief herhaald.

Verzoeker kan zich echter in de brief die volgt op 29 juli 2017 niet vinden. Hij reageert op 31 juli 2017 en ontvangt hiervan op 2 augustus 2017 een ontvangstbevestiging. Daarna blijft het stil. Ook op de herinnering van verzoeker van 9 november 2017 wordt niet gereageerd. Verzoeker dient vervolgens een klacht in bij de ombudscommissie. Na telefonisch contact met de ombudscommissie, stuurt de gemeente een reactie, bij brief van 20 december 2017 waarin ze alsnog ingaat op onder meer de onjuiste adressen. Nu er op de reactie van verzoeker van 31 juli 2017 pas op 20 december 2017 is gereageerd, is er niet voortvarend gehandeld door de gemeente.

Tot slot

Het is de ombudscommissie duidelijk geworden dat verzoeker en de gemeente inhoudelijk, over de mogelijke toepassing van de kruimelgevallenregeling van mening verschillen. De gemeente geeft onder meer in juni 2017 aan dat het na de verstrekte informatie op de weg van verzoeker ligt om desgewenst een principebesluit te vragen. Verzoeker geeft tijdens de hoorzitting aan, dat hij geen principebesluit heeft gevraagd, omdat hem mondeling een aantal keer is aangegeven dat dit zeer waarschijnlijk zal leiden tot een afwijzing, terwijl hij wel leges zal moeten betalen. Er is dan ook door verzoeker geen aanvraag ingediend.

Van de kant van de gemeente is tijdens de hoorzitting aangegeven, dat getracht is verzoeker zo volledig mogelijk voor te lichten.

De ombudscommissie onderschrijft het belang van een goede voorlichting aan verzoeker. Echter ook het verkrijgen van (juridische) duidelijkheid voor verzoeker kan van belang zijn. Temeer omdat verzoeker met een besluit ook de mogelijkheid heeft dit voor te leggen in een bezwaar- en beroepsprocedure. Om de (on)mogelijkheden te onderzoeken, zou verzoeker een juridisch adviseur kunnen inschakelen om weloverwogen tot een eventuele aanvraag te kunnen komen.

Aangezien de ombudscommissie niet bij de gesprekken over het indienen van een aanvraag aanwezig is geweest, kan zij zich ook geen oordeel vormen over de manier van informatieverstrekking hierover door de gemeente.

Conclusies

- Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm goede organisatie:
Er zijn onjuiste adressen geciteerd in de brief van 29 juli 2017. Dit is pas rechtgezet in de brief van 20 december 2017, na interventie door de ombudscommissie. Er is ten onrechte gesproken over het willen toevoegen van twee woningen. Hiervan is tijdens de hoorzitting bij de OO aangegeven dat het niet juist is. De behoorlijkheidsnorm goede organisatie is hiermee geschonden.
- Ten aanzien van de behoorlijkheidsnorm voortvarendheid:
Nu er op de reactie van verzoeker van 31 juli 2017, pas op 20 december 2017 en na interventie van de ombudscommissie is gereageerd, is er niet voortvarend gehandeld door de gemeente.

De informatieverstrekking over een eventuele aanvraag, kan de ombudscommissie niet beoordelen; zij was niet bij deze gesprekken aanwezig.

Oordeel

Hiermee is de klacht gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 23 februari 2018.