



Overijsselse Ombudsman

Dossiernummer 2019 054

RAPPORT

Verzoeker

De heer X, vertegenwoordigd door de heer Y.
De klacht betreft de gemeente Hengelo.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoekschrift op 24 september 2019.

Klacht

Verzoeker is van mening dat de gemeente niet duidelijk heeft gecommuniceerd over de inhoud en het proces aangaande zijn aanvraag voor een Drank- en Horecawetvergunning en de daarop volgende adviesaanvragen van de gemeente bij het Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC) en het Landelijk Bureau Bibob (LBB).

Ook vindt verzoeker dat de klachtafhandeling niet zorgvuldig is verlopen omdat er geen sprake is geweest van hoor/wederhoor en omdat er onwaarheden in de klachtafhandelingsbrief zouden staan.

Verloop van de procedure

Verzoeker heeft op 11 september 2019 een klacht ingediend bij de gemeente.

De gemeente heeft op 20 september een klachtafhandelingsbrief aan verzoeker gestuurd met daarin de conclusie dat er geen sprake is van klachtwaardig gedrag.

Op 24 september 2019 heeft verzoeker vervolgens een klacht bij de OO ingediend over de afdoening van de klacht.

De OO heeft eerst telefonisch contact met verzoeker en met de gemeente gehad. Daarna vond een gesprek plaats bij de gemeente Hengelo.

Naar aanleiding van het gesprek is een Verslag van Bevindingen (VVB) opgesteld. Het VVB is met een aanvullende vraag aan verzoeker en de gemeente gestuurd. Zowel verzoeker als de gemeente heeft gereageerd. Een en ander is toegevoegd aan het VVB

Wat vindt de OO van de klacht?

In het onderzoek naar deze klacht is de OO nagegaan of de klachtafhandeling goed is verlopen en de gemeente daarbij de behoorlijkheidsnorm goede voorbereiding in acht heeft genomen.

Deze norm houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, wat ook inhoudt dat de informatie getoetst wordt door middel van wederhoor.

Ook heeft de OO onderzocht of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld als het gaat om goede informatieverstrekking. Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid zorgt dat de

burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt deze informatie niet alleen als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf.

Voor wat betreft de klachtafhandeling heeft de gemeente niet, conform het bepaalde in de Wet algemeen bestuursrecht, verzoeker in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

Als het gaat om goede informatieverstrekking vindt de OO dat van een gemeente mag worden verwacht dat een burger op de hoogte wordt gehouden van het proces van zijn vergunningsaanvraag. Mede aan de hand van het door de gemeente verstrekte – en door verzoeker beaamde – chronologisch overzicht van de contactmomenten, heeft de OO vastgesteld dat er regelmatig communicatiemomenten zijn geweest en dat de gemeente heeft gedaan wat van haar mocht worden verwacht.

De OO heeft het Beleidsplan Bibob en de Beleidsregels Bibob van de gemeente Hengelo ontvangen en vastgesteld dat het bij een vergunningsaanvraag in het kader van de Drank- en Horecawet niet ongebruikelijk is dat advies wordt gevraagd aan het RIEC en vervolgens het LBB. Het is eerder regel dan uitzondering. De gemeente heeft hierbij niet de plicht om een vergunningsaanvrager op de hoogte te stellen van mogelijk achterliggende redenen. Er kunnen volgens de OO in het algemeen voor een gemeente in bepaalde gevallen ook goede redenen zijn om dat niet te doen. De OO is van mening dat een aanvrager van een vergunning er geen aanspraak op kan maken dat de gemeente die inhoudelijke informatie verstrekt.

De OO vindt wel dat de gemeente te kort door de bocht gaat als zij in de klachtafhandelingsbrief van 24 september 2019 aangeeft dat het verzoeker genoegzaam bekend zal zijn welke gebeurtenissen tot de adviesaanvraag hebben geleid. Volgens de OO had de gemeente beter kunnen aangeven dat ze wel over het proces, maar niet over de inhoud van de aanvraag kan communiceren met verzoeker. Dat was duidelijker geweest.

De OO kan geen oordeel geven over het onderdeel van de klacht waar het gaat over het al dan niet telefonisch contact mogen hebben met mevrouw X., aangezien partijen hier een verschillende visie op hebben.

Dit probleem lijkt overigens opgelost te zijn nu er een advies van het LBB is ontvangen én de heer A. heeft aangegeven dat hij telefonisch benaderd mag worden gedurende het zwangerschapsverlof van mevrouw X.

Conclusie

1. De klacht over de klachtafhandeling door de gemeente is gegrond omdat verzoeker niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord.
2. De klacht over de onduidelijke communicatie is ongegrond.
3. Met betrekking tot het onderdeel van de klacht over het telefonisch contact met mevrouw X. onthoudt de OO zich van een oordeel.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 27 februari 2020.



Piet Jansen
Voorzitter



Monique Knigge
Onderzoeker/rapporteur