

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen enkele reactie van de gemeente Gemeente Almere Dienst Stadsbeheer

23 juli 2010
RA1053577

Samenvatting

Twee klagers dienen in mei 2008 bij de gemeente een klacht in over de bouw van een woning op het naastgelegen perceel. De gemeente reageert niet. De klagers nemen vervolgens zelf contact op met de gemeente, waarna een gesprek volgt. De gemeente doet in dit gesprek een aantal toezeggingen, die niet worden nagekomen. Een jaar later heeft de gemeente nog steeds niets laten weten. Klagers sturen op 17 juli én op 26 augustus 2009 herinneringen, waarbij men tevens verzoekt om nakoming van de toezeggingen. Ook hierop reageert de gemeente niet. De klagers wenden zich tot de ombudsman.

De gemeente erkent dat er geen inhoudelijke reactie is gegeven en dat de toezeggingen niet zijn nagekomen. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente in strijd met het vereiste van voortvarendheid en het rechtszekerheidsvereiste heeft gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 2 november 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente *Almere, Dienst Stadsbeheer*.

Bevindingen

aanleiding

Op 2 mei 2008 dienen verzoekers bij de gemeente een klacht in over de bouw van een woning op het naastgelegen perceel. De woning is van een dermate grote afmeting, dat verzoekers nauwelijks zonlicht in de tuin en woning krijgen. Na de ontvangstbevestiging van 21 mei 2008, waarin de gemeente meedeelt dat de klacht in behandeling is genomen en dat verzoekers binnen zes weken geïnformeerd worden over de verdere afhandeling van de klacht, vernemen zij niets meer van de gemeente. Verzoekers nemen vervolgens zelf contact op met de gemeente, waarna een gesprek volgt. De betrokken ambtenaar geeft aan de situatie ter plaatse te kennen en begrijpt het probleem. Hij zegt toe dat de gemeente de zaak nog eens nader zal onderzoeken. Verzoekers zullen hierover geïnformeerd worden. Tevens zegt hij toe dat verzoekers van het gesprek een verslag zullen ontvangen.

Omdat verzoekers na een jaar nog niets van de gemeente hebben gehoord, sturen ze - via hun rechtsbijstandverzekeraar - op 17 juli 2009 aangetekend een 'rappel klachtafhandeling' en vragen om nakoming van de toezeggingen. Ook nu reageert de gemeente niet. Verzoekers sturen, wederom via de rechtsbijstandverzekeraar, op 26 augustus 2009 een herinnering klachtafhandeling en uiten nogmaals hun ongenoegen over het feit dat de gemeente niet reageert op de klacht en dat de toezeggingen niet worden nagekomen. Wanneer hierop evenmin een reactie komt wenden zij zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het behandelen van een klacht en reageren op brieven;
- het nakomen van toezeggingen.

reactie van de Dienst Stadsbeheer

Ondanks diverse herinneringen is de brief na het verzenden van de ontvangstbrief op 21 mei 2008 onbeantwoord gebleven. Ook is de toezegging om het gesprek te bevestigen niet nagekomen. De gemeente erkent dat dit geen correcte wijze van afhandelen is en dat sprake is van onzorgvuldig handelen. De gemeente biedt hiervoor excuses aan.

Wat de verleende bouwvergunning betreft laat de gemeente weten dat tussen verzoeker en de gemeente de omstandigheden zijn besproken waaronder de bouwvergunning is verleend. Het besluit is gepubliceerd en tegen de bouwvergunning stond gedurende een termijn van zes weken na verzending van het besluit de mogelijkheid open om bezwaar in te dienen. Van die mogelijkheid is geen gebruik gemaakt. De grenzen uit het bestemmingsplan maken het mogelijk om een grote variëteit aan woningen te bouwen. De aanvrager van het bouwplan bleef binnen de grenzen van het bestemmingsplan. Er was geen reden om de gevraagde bouwvergunning te weigeren.

De gemeente ziet geen aanleiding om de in het bestemmingsplan vastgelegde voorschriften, die de grote variëteit aan woningen mogelijk maken, aan te passen en ziet geen mogelijkheden op de onherroepelijke bouwvergunning terug te komen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekers en naar de gemeente gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De gemeente heeft laten weten geen opmerkingen te hebben. De gemeente zegt toe alsnog een gesprek met verzoeker te hebben. Verzoeker heeft niet gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid en rechtszekerheid.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat betekent dat klachten binnen de daartoe gestelde wettelijke termijnen afgehandeld worden en brieven beantwoord.

Vast staat dat de gemeente noch op de brief van 21 mei 2008, noch op de brieven van 7 juli en 29 augustus 2009 inhoudelijk heeft gereageerd. Een verklaring is daarvoor niet gegeven.

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dat houdt in dat het bestuursorgaan toezeggingen waarop de burger redelijkerwijs heeft mogen vertrouwen, moet nakomen.

De gemeente heeft erkend dat de toezeggingen om een onderzoek te starten en een gespreksverslag te sturen niet zijn nagekomen. Ook hiervoor is geen reden voor gegeven. Door deze handelwijze heeft de gemeente in strijd met zowel het vereiste van voortvarendheid als met het vereiste van rechtszekerheid gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht