

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Gestrande vergunningsaanvraag

Gemeente Amsterdam

Binnenwaterbeheer Amsterdam (sinds 1 januari 2011

Waternet)

Stadsdeel Amsterdam-Noord

18 maart 2011

RAI 10331

Samenvatting

Een vrouw vraagt in mei 2009 een ligplaats- en een vervangingsvergunning aan voor een woonboot. De dienst Binnenwaterbeheer Amsterdam (BBA) behandelt haar aanvragen in opdracht van stadsdeel Noord. Per vergunning zou de aanvraagprocedure maximaal 12 weken mogen duren. Na negen maanden krijgt de vrouw een ligplaatsvergunning van BBA. Daarna behandelt het stadsdeel de vervangingsvergunning. Dit gebeurt ook niet binnen de wettelijke termijn. Beide instanties laten het dossier keer op keer liggen. De ombudsman vraagt BBA en het stadsdeel de klacht in behandeling te nemen en te beslissen op de nog lopende aanvraag. Hierop biedt BBA schriftelijk excuses aan. Het stadsdeel verleent de vergunning half september 2010. Een jaar en vier maanden na haar aanvraag beschikt de vrouw over beide vergunningen. Het stadsdeel handelt de klacht niet af en houdt de ombudsman niet op de hoogte. Later blijkt dat het stadsdeel de vrouw in september wel een excuusbrief heeft gestuurd. Dat zowel BBA als het stadsdeel de vrouw lang in het ongewisse hebben gelaten, acht de ombudsman onbehoorlijk. Verder oordeelt de ombudsman dat het stadsdeel de vrouw in haar procedurele mogelijkheden beperkt heeft, door geen klachtbehandeling conform de Algemene wet bestuursrecht te laten plaatsvinden.

Oordeel

Het handelen van de Dienst Binnenwaterbeheer is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Het handelen van stadsdeel Noord is in strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van fair play.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 12 juli 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Binnenwaterbeheer (BBA) en stadsdeel Noord.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster koopt een woonschip met ligplaats in Amsterdam Noord. Ze wil het schip vervangen en moet daarvoor een ligplaatsvergunning en een vervangingsvergunning aanvragen bij stadsdeel Noord. Omdat haar aanvraag binnen het project 'Woonboten in het Buiten-IJ' viel, werd deze door BBA in behandeling genomen.¹ Verzoekster dient de twee aanvragen in mei 2009 gelijktijdig in. De procedure heeft ze dan al met BBA besproken. BBA heeft haar meegedeeld dat het nemen van een besluit tot het verlenen van de vergunning maximaal 12 weken kan duren met mogelijk een verlenging van 8 weken. Voor de vervangingsvergunning staat dezelfde termijn. Deze gaat pas in op het moment dat de ligplaatsvergunning verleend is. In juli 2009 ontvangt verzoekster een brief waarin BBA haar informeert over het voornemen de ligplaatsvergunning te verlenen. Omdat zij daarna lange tijd niets meer hoort, belt ze BBA in december 2009 op. Niemand kan haar vertellen hoe het ervoor staat met haar aanvraag en de behandelend medewerkster is met zwangerschapsverlof. In januari probeert verzoekster opnieuw de stand van zaken te vernemen. Nadat zij wederom geen duidelijkheid krijgt, stuurt ze een brief aan BBA waarin ze de gang van zaken uiteenzet. Een reactie daarop blijft uit. Negen maanden na haar aanvraag - op 16 februari 2010 - ontvangt ze de ligplaatsvergunning. Eind mei 2010 neemt verzoekster weer contact op met BBA. Weer bestaat er onduidelijkheid, ditmaal over de aanvraag van de vervangingsvergunning. Ondanks een toezegging wordt verzoekster niet teruggebeld. Wanneer ze zelf weer belt, blijkt haar dossier enkele weken eerder te zijn overgedragen aan stadsdeel Noord.

Verzoekster neemt telefonisch contact op met het stadsdeel en verneemt in dat gesprek dat de zaak in behandeling is. Het stadsdeel geeft aan dat ze beter in juli weer kan informeren. In juli blijkt dat de aanvraag is overgedragen aan een andere medewerker. Verzoekster stuurt deze persoon een e-mail waarin ze naar de stand van zaken informeert. Wanneer ze een week later niets heeft gehoord, belt ze op. De medewerkster heeft geen nieuwe informatie, de zaak ligt volgens haar op de stapel en ze heeft geen idee wanneer een besluit wordt genomen. Gevraagd naar de planning laat ze weten dat verzoekster bij klachten contact kan opnemen met haar baas. Verzoekster kan zich niet vinden in de gang van zaken en wendt zich op 12 juli 2010 tot de ombudsman.

de behandeling van de klacht door de dienst

De ombudsman stuurt verzoeksters brief op 16 juli 2010 door naar het stadsdeel en BBA en verzoekt beide instanties om inhoudelijke behandeling van de klacht. Ook vraagt de ombudsman het stadsdeel aan te geven op welke termijn verzoekster een beslissing op de aanvraag kan verwachten.

¹ Vanaf 1 januari 2009 zijn alle dossiers van de woonboten in het Buiten-IJ bij de dienst Binnenwaterbeheer (BBA) ondergebracht. BBA verzorgde in opdracht van het stadsdeel Amsterdam Noord de vergunningverlening voor de Woonboten in het Buiten-IJ.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag van een ligplaats- en een vervangingsvergunning.

reactie van de dienst Binnenwaterbeheer Amsterdam

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Voor het project Woonboten Buiten-IJ, behandelde BBA vergunningaanvragen in opdracht van stadsdeel Noord. Verzoeksters aanvraag werd daartoe in 2009 aan BBA overgedragen. Na het voornemen tot het verlenen van de ligplaatsvergunning werd de aanvraag van een voortgangslijst verwijderd en bleef deze onbehandeld liggen. Toen verzoekster in december telefonisch contact zocht met BBA, werd de zaak opgepakt. In februari 2010, nadat de ligplaatsvergunning verleend was, zag de behandelend medewerker de openstaande aanvraag voor de vervangingsvergunning over het hoofd. Opnieuw bleef het dossier onbehandeld liggen. De brief die verzoekster aan BBA richtte in januari, bleef onopgemerkt en begin mei droeg BBA het dossier over aan het stadsdeel. BBA concludeert in een schriftelijke reactie op verzoeksters klacht dat de dienst op meerdere momenten tekort geschoten is bij behandeling van de aanvraag en biedt excuses aan.

reactie van stadsdeel Noord

De ombudsman ontvangt in eerste instantie geen inhoudelijke reactie van het stadsdeel. Twee weken later, op 29 juli 2010, zegt het stadsdeel na een telefonische herinnering toe dat de vergunning verleend en toegestuurd wordt. Nadat een maand later niets meer vernomen is, neemt de ombudsman op 25 augustus opnieuw contact op. Het stadsdeel verexcuseert zich. De vergunning is om onduidelijke redenen blijven liggen en wordt alsnog verstuurd. Bovendien deelt het stadsdeel mee alsnog inhoudelijk op de klacht te reageren.

Medio september 2010 verneemt de ombudsman dat de vergunning is verleend. Het stadsdeel heeft de ombudsman - ondanks zijn nadrukkelijk verzoek – niet verder geïnformeerd van de afhandeling van de klacht. Het stadsdeel stelt dit alsnog in orde te zullen maken. Wanneer verzoeksters brief niet wordt beantwoord, gaat de ombudsman over tot het opstellen van zijn bevindingen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de het stadsdeel gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Hiervan is gebruik gemaakt door verzoekster. Zij liet de ombudsman in haar reactie weten, na de verlening van de vergunning op 15 september een brief van het stadsdeel te hebben ontvangen. Het stadsdeel bood daarin excuses aan voor de trage behandeling van de aanvraag en de onduidelijke communicatie door het stadsdeel. Het stadsdeel en BBA hebben van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van fair play.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden. Dat brengt met zich mee dat de overheid zaken binnen de wettelijke termijnen behoort af te handelen.

Voor de behandeling van de aanvragen voor een ligplaats- en een vervangingsvergunning geldt een termijn van twaalf weken die met acht weken kan worden verlengd.⁴ Deze bepaling onderstreept dat een belanghebbende niet langer dan nodig is in onzekerheid over zijn rechtspositie moet verkeren, zodat hij weet waar hij aan toe is.

Gebleken is dat BBA het dossier onbehandeld heeft laten liggen, nadat het voornemen tot het verlenen van de ligplaatsvergunning was geuit. Wanneer de ligplaatsvergunning uiteindelijk na negen maanden verleend is, laat de dienst na de procedure voor de vervangingsvergunning in gang te zetten. Nadat BBA het dossier twee maanden later overdraagt aan stadsdeel Noord, verleent het stadsdeel de vervangingsvergunning uiteindelijk na nog eens vijf maanden.

Het is duidelijk dat door een behandelingstermijn van negen maanden voor de ligplaatsvergunning en zeven maanden voor de vervangingsvergunning aan verzoekster geen tijdige duidelijkheid over haar rechtspositie verschaft is. Dit klemmt temeer nu verzoekster door geen van beide organisaties adequaat werd geïnformeerd toen zij contact zocht over de stand van zaken.

Het vereiste van fair play houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat brengt mee dat het bestuursorgaan klachten van burgers in overeenstemming met de vereisten van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht dient te behandelen. Dit hoofdstuk stelt regels ten aanzien van onder meer de behandelingstermijn, een deugdelijke behandeling van de klacht door iemand die niet bij de primaire gedraging betrokken is geweest, het horen van de klager en de uitkomst van het klachtonderzoek.

Het stadsdeel heeft weliswaar de klacht laten behandelen door iemand die niet bij de primaire gedraging betrokken is, maar de behandelingstermijn overschreden, de klager niet gehoord en niet laten blijken dat onderzoek is ingesteld naar de toedracht van de situatie.

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

⁴ artikel 1.2.4. van de verordening op het binnenwater 2010

Oordeel

Het handelen van de Dienst Binnenwaterbeheer is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Het handelen van stadsdeel Noord is in strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van fair play.