

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Dwangsom na dwangsom tijdens opknappen woning

Gemeente Amsterdam
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

20 april 2011
RAI10433

Samenvatting

Een pand met vier sociale huurwoningen komt in bezit van een man en zijn compagnon, die samen een B.V. vormen. De man zet alles in gang om de woningen te renoveren en te splitsen in losse appartementen om deze uiteindelijk te kunnen verkopen. Zodra de Dienst Wonen Zorg en Samenleven merkt dat de huurders vertrokken zijn, vraagt zij de B.V. de woningen beschikbaar te melden en een passend huishouden voor te dragen. Als de B.V. hier niet op reageert kondigt de dienst aan een last onder dwangsom op te leggen. De B.V. meldt daarop dat de woningen worden gerenoveerd, gesplitst en verkocht en dat de renovatie eind augustus 2009 gereed zal zijn. Omdat de dienst geen bericht krijgt dat de woningen klaar zijn en desgevraagd van het stadsdeel verneemt dat de splitsingsvergunning nog niet is verleend, legt de dienst lasten onder dwangsom op. De man verneemt te laat van de dwangsommen om in bezwaar te gaan. Nadat hij in januari 2010 kennisneemt van de inmiddels verbeurde dwangsommen, stuurt de man van januari tot september 2010 meerdere berichten aan de dienst waarin hij uitlegt waarom de renovatie nog niet voltooid is. Hij kan zich niet vinden in de lasten onder dwangsom en de manier waarop de dienst te werk gaat. De dienst zet de handhaving in eerste instantie door en houdt vast aan de bezwaar- en beroepsprocedure. Omdat de dienst vasthoudt aan de dwangsommen en zelfs sprake is van nieuwe dwangsommen, benadert de man de ombudsman.

In overleg met de dienst neemt de ombudsman de klacht direct in onderzoek en houdt daarvoor een hoorzitting. Het stadsdeel had de man als reactie op de renovatiemelding moeten informeren over de termijn die de dienst voor renovatie hanteert en de gevolgen, indien hij die overschrijdt. Door bij de man te informeren naar de stand van zaken van de renovatie had de dienst voorts kunnen weten waarom die nog niet was voltooid. Vervolgens had de dienst in redelijkheid niet over kunnen gaan tot het opleggen van een last onder dwangsom. Verder had de dienst de uitingen van ongenoegen over de dienst als klacht moeten herkennen om deze als zodanig te behandelen. Door dit alles na te laten, heeft de dienst in strijd gehandeld met onder meer het vereiste van redelijkheid en fair-play.

Datum : 20 april 2011
Rapportnummer : RAI10433
Pagina : 2/10

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met de vereisten van actieve en adequate informatieverstrekking, redelijkheid, actieve en adequate informatieverwerving en fair play.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 29 oktober 2010 schriftelijke ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS). Tegelijkertijd met dit rapport brengt de ombudsman nog vier rapporten uit, waarvan een algemeen rapport over de handhaving van de huisvestingswet door WZS (RAI 10432) en drie rapporten (RAI 10433, RAI 10434, RAI 10435) naar aanleiding van concrete klachten.

Bevindingen

inleiding

De Huisvestingswet heeft tot doel een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van schaarse woonruimte en beoogt in het bijzonder dat mensen met een laag inkomen in aanmerking kunnen komen voor een betaalbare huurwoning. Op grond van de Huisvestingswet is de Regionale Huisvestingsverordening Stadsregio Amsterdam 2010 vastgesteld (hierna: 'de huisvestingsverordening' of 'de verordening').

De huisvestingsverordening wijst de woonruimte (de zogenaamde sociale huurwoningen) aan, die alleen mag worden verhuurd als daarvoor een huisvestingsvergunning is afgegeven. De verordening stelt ook de criteria waaraan een huishouden moet voldoen om voor een huisvestingsvergunning in aanmerking te komen. De wet en de verordening verbieden zowel het in gebruik geven als het in gebruik nemen van een sociale huurwoning zonder huisvestingsvergunning. Van het beschikbaar komen van een sociale huurwoning moet binnen vijf dagen melding worden gedaan bij de gemeente en binnen vier weken moet een passend huishouden worden voorgedragen.

Woningcorporaties voorzien in Amsterdam in het grootste deel van de sociale huurwoningen. Daarnaast zijn er in Amsterdam relatief veel sociale huurwoningen in bezit bij particulieren.

In Amsterdam is de Dienst Wonen Zorg en Samenleven belast met het verlenen van huisvestingsvergunningen en het toezicht op de naleving van de wet en de verordening. De dienst kan daarbij handhavingsinstrumenten inzetten zoals het opleggen van een last onder dwangsom. De dienst legt bijvoorbeeld de last op om binnen een bepaalde termijn een huurder voor te dragen op aan een huiseigenaar. Indien de eigenaar dat niet doet moet hij een geldbedrag, de dwangsom, aan de gemeente voldoen.

aanleiding

Verzoekster, een besloten vennootschap waarin de compagnons A en B samenwerken, koopt een pand in Amsterdam dat bestaat uit vier sociale huurwoningen. Verzoekster wil de woningen renoveren, splitsen en verkopen. Voor splitsing van een pand in appartementsrechten is een vergunning van het stadsdeel vereist. Voor splitsing en verkoop van een sociale huurwoning geldt een quotum. Verzoekster heeft vòòr de aankoop van het pand van het stadsdeel uitsluitel gevraagd en gekregen dat er, onder voorbehoud van goedkeuring van de aanvraag, voldoende quotum is om voor het pand een splitsingsvergunning af te geven.

Verzoekster beëindigt na de aankoop van het pand de huurovereenkomsten met zittende huurders. Zij vraagt en verkrijgt de benodigde financiering en sloop- en bouwvergunningen.

Tevens dient zij een aanvraag tot splitsing in bij het stadsdeel.

De dienst constateert in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) dat de hoofdbewoners met een huisvestingsvergunning van twee van de woningen deze hebben verlaten. WZS vraagt verzoekster bij brief van 20 februari 2009 om deze woningen beschikbaar te melden en passende huishoudens voor te dragen. Verzoekster reageert hier niet op.

Bij brief van 19 juni 2009 deelt de dienst verzoekster mede voornemens te zijn hiertoe lasten onder dwangsom op te leggen. Bij brief van 22 juni 2009 meldt verzoekster bij de dienst een bouwvergunning en financiering te hebben verkregen voor renovatie en splitsing in vier appartementen en de renovatie te zijn gestart. Verzoekster geeft daarbij aan te verwachten de renovatie eind augustus 2009 af te ronden, waarna de woningen zullen worden gesplitst en verkocht. Verzoekster dient niet het voorgeschreven formulier voor melding van renovatie en verkoop in. De dienst stuurt verzoekster geen reactie op haar brief van 19 juni 2009.

Op 9 juli 2009 bezoekt een inspecteur van de dienst het pand en constateert dat de woningen zijn uitgesloopt en opnieuw worden ingedeeld. Werklieden bevestigen tegenover de inspecteur de verwachting dat de renovatie eind augustus 2009 klaar zal zijn.

De renovatie loopt vertraging op, waardoor deze niet eind augustus 2009 gereed is. Verzoekster meldt dit niet bij de dienst. Uiteindelijk zal de renovatie medio 2010 worden afgerond.

Bij brief van 29 september 2009 legt de dienst, zonder nadere vooraankondiging aan verzoekster, met betrekking tot de twee woningen een last onder dwangsom op om binnen twee weken de woning beschikbaar te melden en een passend huishouden voor te dragen. De dienst baseert deze lasten onder dwangsom op de termijn waarbinnen de renovatie gereed zou zijn en het feit dat uit navraag bij het stadsdeel is gebleken dat nog geen splitsingsvergunning is afgegeven, zodat de woningen nog niet kunnen worden verkocht. Hierdoor zouden voor bewoning geschikte woningen voor lange tijd aan de woningvoorraad worden onttrokken. Verzoekster reageert niet op de lasten onder dwangsom.

Bij brief van 27 januari 2010 kondigt de dienst verzoekster aan voornemens te zijn om tot invordering van dwangsommen over te gaan, omdat de woningen door verzoekster niet beschikbaar zijn gemeld en geen passende huishoudens zijn voorgedragen.

B neemt naar aanleiding van de aankondiging tot invordering op 4 februari 2010 telefonisch contact op met de dienst. B heeft dan de samenwerking met A verbroken, mede omdat A de administratie van het project niet goed verzorgde. In dit telefoongesprek laat B zich informeren over de stand van zaken met betrekking tot de handhaving door de dienst. Nog dezelfde dag meldt B per e-mail aan de dienst dat de renovatie van de woningen vertraging heeft opgelopen en, net als de splitsing, nog niet gereed is. Hij geeft daarbij aan dat de verbouwing nog ongeveer vier maanden zal duren en de woningen daarna verkocht zullen worden. Op deze e-mail reageert de dienst niet inhoudelijk.

Bij brief van 11 februari 2010 vordert de dienst de dwangsommen in.

Bij brief van 23 februari 2010 kondigt de dienst een volgende last onder dwangsom aan, omdat verzoekster de woningen nog altijd niet beschikbaar heeft gemeld en ook nog altijd geen passende huishoudens heeft voorgedragen.

B stuurt op 20 maart 2010 opnieuw een e-mail aan de dienst. Hierin wijst hij de dienst erop dat deze niet inhoudelijk heeft gereageerd op de e-mail van 4 februari 2010 en uit zijn ergernis over het feit dat de dienst niet in de eigen informatie is nagegaan wat de stand van zaken met betrekking tot het pand is. Ook vraagt hij om een gesprek. Naar aanleiding van deze e-mail raadt een medewerker van de dienst B telefonisch aan om een bezwaarschrift in te dienen.

Op 22 maart 2010 dient B namens verzoekster een bezwaarschrift in tegen de opgelegde dwangsommen. Als grond voor het bezwaar voert B aan dat het pand gerenoveerd en gesplitst wordt, waarna de woningen verkocht zullen worden.

B uit hierbij zijn ongenoegen over de gang van zaken. Door de boetes voelt hij zich als een crimineel behandeld, terwijl er niets illegaals gebeurt. De renovatie, splitsing en verkoop waren bekend bij de gemeente, die daarvoor een bouwvergunning heeft afgegeven, een splitsingsaanvraag in behandeling heeft en een BIBOB-aanvraag heeft gedaan. De dienst had B of iemand elders binnen de gemeente kunnen bellen om te vragen hoe het ervoor stond. B verwijt de dienst klantvriendelijk en niet efficiënt te werken.

Het bezwaar wordt door de dienst op 4 mei 2010 niet-ontvankelijk verklaard omdat het later dan zes weken na de last onder dwangsom de dato 29 september 2009 is ingediend.

Op 17 juni 2010 vindt een gesprek plaats tussen B en het hoofd handhaving van de dienst. B licht hierin de voortgang van de renovatie toe. Het hoofd handhaving geeft aan dat als verzoekster tijdig melding gemaakt had van de vertraging, de dienst daar wel rekening mee zou hebben willen houden en enig uitstel zou hebben verleend. B maakt uit het gesprek op dat het hoofd handhaving toezegt de invordering van de dwangsommen en nieuwe lasten onder dwangsom, in ieder geval voorlopig, stil te leggen. Het hoofd handhaving zal daarvoor volgens B contact opnemen met de deurwaarder. B zal een stappenplan aanleveren voor de rest van de renovatie.

Op 23 juni 2010 komt tot ontsteltenis van B de deurwaarder bij verzoekster langs in verband met de invordering van dwangsommen. De deurwaarder adviseert B een executiegeschil aanhangig te maken bij de rechter, waartoe B later ook zal overgaan. Bij brief van 23 juni 2010 uit B zijn ongenoegen over de gang van zaken bij het hoofd handhaving en levert daarbij het door hem toegezegde stappenplan voor de rest van de renovatie aan.

Bij brief van 13 juli 2010 stuurt de dienst aan B afschrift van de volledige correspondentie van de dienst aan verzoekster. Daarin ziet B dat er correspondentie, waaronder de last onder dwangsom van 29 september 2009 onjuist is geadresseerd. De dienst vermeldt als plaats van vestiging van het kantoor van verzoekster Amsterdam, terwijl het betreffende kantoor in Amstelveen gevestigd is. Hier wijst hij de dienst op in een e-mail van 14 juli 2010.

Op 11 augustus 2010 schrijft B aan de dienst dat de dienst er ten onrechte van is uitgegaan dat zijn bezwaarschrift van 22 maart 2010 tegen de lasten onder dwangsom van 29 september 2009 gericht was. B stelt pas kennis te hebben genomen van de lasten onder dwangsom toen hij de afschriften van zijn dossier van de dienst ontving in juli 2010. Hij vraagt de dienst hem in de gelegenheid te stellen alsnog bezwaar in te dienen, dan wel de boetes en kosten kwijt te schelden.

Op 30 augustus 2010 vindt een telefoongesprek plaats tussen een medewerker van de afdeling juridische zaken van de dienst en B naar aanleiding van de brief van B aan de dienst van 11 augustus 2010. De medewerker van de dienst licht de bezwaarprocedure toe en vertelt dat deze verzoekster twee opties biedt: ofwel berusten in de beslissing om zijn bezwaarschrift niet

ontvankelijk te verklaren bezwaar ofwel daartegen een beroepsprocedure bij de rechtbank starten.

Bij brief van 3 september 2010 geeft B aan te kiezen voor de beroepsprocedure. Als gronden hiervoor geeft B aan dat de last onder dwangsom onjuist was, omdat de woningen onder het splitsingsquotum vielen en toch al aan de voorraad sociale huurwoningen onttrokken zouden worden. Bovendien waren de woningen ten tijde van de lasten onder dwangsom uitgesloopt en dus onbewoonbaar. Het beschikbaar melden en een passend huishouden voordragen was daarom niet reëel. De dienst zou dit zelf eenvoudig na hebben kunnen gaan. Ook voert B aan dat de last onder dwangsom een onjuiste plaatsnaam vermeldde. De dienst zendt hierop het beroep door naar de rechtbank.

Zowel bij de wethouder, in augustus 2010, als bij de dienst, in oktober 2010, uit B ook nog zijn ongenoegen over de hele gang van zaken.

Bij brief van 23 december 2010 deelt de dienst B mee dat zij het dossier opnieuw heeft beoordeeld in het kader van een onderzoek naar de handhaving en bejegening door de dienst. De woningen zijn inmiddels verkocht en het onderzoek heeft zich mede gericht op de verhouding tussen de regels van de woonruimteverdeling en de mogelijkheid die eigenaren hebben om een woonruimte te splitsen en verkopen. Een en ander heeft de dienst doen besluiten de invordering van de dwangsommen te staken.

De dienst maakt in deze brief ook excuses voor het feit dat zij niet eerder inhoudelijk inging op de klachten van B.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het opleggen van de lasten onder dwangsom van 29 september 2009;
- de behandeling van de klachten van verzoekster daarover vanaf februari 2010.

reactie van de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

Er is beleidsmatig de keuze gemaakt voor handhaving van de huisvestingsverordening. De dienst voert deze handhaving uit. In geval van renovatie wordt standaard een termijn van negen maanden gehanteerd. Na het verstrijken van deze eerste termijn doet de dienst een vooraankondiging van een last onder dwangsom uitgaan, tenzij er overleg plaatsvindt. De ervaring leert dat in veel gevallen meer tijd nodig is. Overleg leidt tot een maatwerkoplossing. Het initiatief tot overleg hierover komt van de eigenaar.

De dienst heeft het bericht van verzoekster van 22 juni 2009 als zienswijze aangemerkt op de aankondiging een last onder dwangsom op te leggen. Deze reactie is onderzoek genomen. In dit geval heeft de dienst een termijn voor renovatie aangehouden overeenkomstig de door verzoekster zelf aangegeven verwachting, die nog eens is bevestigd door de werklui bij het onderzoek ter plaatse. De toezegging dat het een en ander in augustus 2009 zou zijn afgerond is niet gestand gedaan. Omdat geen contact is opgenomen door verzoekster dat die termijn ontoereikend was, is een last onder dwangsom uitgegaan. De last was bedoeld als een directe vervolgstap na de vooraankondiging. Ook op de last heeft verzoekster niet gereageerd, zodat tot invordering is overgegaan.

Voor het opleggen van de last onder dwangsom heeft de dienst informatie ingewonnen bij het stadsdeel over de stand van zaken met betrekking tot de splitsingsaanvraag. Daarbij bleek dat nog

niet aan alle voorwaarden was voldaan om een besluit op de aanvraag te nemen. Voor de dienst was het uitzicht op de splitsingsvergunning te onbepaald. Welke voorwaarden voor besluitvorming nog ingevuld moesten worden en waarom aan die voorwaarden nog niet was voldaan heeft de dienst niet onderzocht. Dat de woning binnen het quotum viel is onvoldoende reden om van handhaving af te zien.

De last onder dwangsom zal wel zijn aangekomen ondanks de verkeerde plaatsnaam. Postcode, straat en huisnummer waren correct. Er is ook een registratie van verzending van aangetekende post, waarin voor dit stuk is getekend.

Als verzoekster zich in augustus of september 2009 bij de dienst gemeld had, omdat de renovatie uitliep, zou de dienst verzoekster zeer waarschijnlijk langer de tijd gegeven hebben. Hoe lang dat geweest zou zijn is niet te zeggen. Waarschijnlijk niet zo lang als het uiteindelijk heeft geduurd, maar er zou zeker naar een oplossing gezocht zijn.

Op het moment dat B zich in februari 2010 naar aanleiding van de invordering van dwangsommen meldde, was dit een aangelegenheid van de afdeling juridische zaken geworden, omdat de last onder dwangsom al opgelegd was. Ook in de bezwaarfase is er nog gelegenheid om zaken op te lossen, bijvoorbeeld bij gelegenheid van de hoorzitting. Omdat de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift verstreken was, kon het daar in deze zaak niet van komen.

Het gesprek in juni 2010 wordt verschillend beleefd. Het hoofd handhaving heeft duidelijk aangegeven dat er aan de al verbeurde dwangsommen niets meer te doen was, omdat deze definitief geworden waren door het ongebruikt verstrijken van de termijn voor bezwaar. De zaak gaat na last onder dwangsom over van de afdeling handhaving naar juridische zaken. Daar was het bezwaar niet-ontvankelijk. Het hoofd handhaving kon de dwangsommen daarom ook niet terugdraaien. Het was bij de bespreking ook duidelijk dat de invordering door zou lopen en dat wel gekeken kon worden naar zaken die nog in procedure waren. Er is nog een half jaar de tijd gegeven om de renovatie af te ronden.

Met het staken van de invordering in de brief van 23 december 2010 wordt bedoeld dat definitief wordt afgezien van de dwangsommen.

hoorzitting

Op 31 januari 2011 heeft de ombudsman een hoorzitting gehouden. Daarbij was B namens verzoekster aanwezig. Van de dienst waren de directeur, het hoofd handhaving en een senior handhavingmedewerker aanwezig. De ombudsman heeft de relevante informatie die uit deze hoorzitting is gekomen in zijn bevindingen opgenomen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst verstuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Hiervan heeft WZS gebruik gemaakt. De reactie van de dienst leidde tot een enkele feitelijke aanpassing en aanvulling.

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 actieve en adequate informatieverstrekking, de vereiste van redelijkheid, het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving en het vereiste van fair play.

Overwegingen

Reageren op melding van renovatie

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken met het oog op de behartiging van hun belangen.

Gebleken is dat de B.V. de dienst naar aanleiding van de aankondiging een last onder dwangsom op te leggen op 22 juni 2009 laat weten dat de appartementen gerenoveerd, gesplitst en verkocht gaan worden. De dienst heeft daar geen directe reactie opgegeven. Wel neemt de dienst na een inspectie van de renovatie in juli 2009 op 29 september 2009 een vervolgstap in het handhavingproces door een last onder dwangsom op te leggen.

De dienst had verzoekster naar aanleiding van de renovatiemelding moeten informeren over de termijn die de dienst aanhoudt voor renovatie, splitsing en verkoop. De dienst had verzoekster daarbij ook moeten informeren over de gevolgen van de termijn, in het bijzonder voor het geval deze zou worden overschreden. Door dit na te laten heeft de dienst verzoeker onvoldoende geïnformeerd over de gevolgen van een vertraging in de renovatie.

Opleggen last onder dwangsom 29 september 2009

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat het bestuursorgaan bij elk handelen (rechtshandelingen en feitelijke handelingen) alle relevante feiten en omstandigheden tegen elkaar afweegt. De uitkomst van die belangenafweging mag niet onredelijk zijn. Een bestuursorgaan moet bij zijn handelen de relevante feiten en omstandigheden vergaren. De verzamelde gegevens dienen vertaald te worden in belangen die tegen elkaar afgewogen dienen te worden.

Vast staat dat WZS tijdens de inspectie van 9 juli 2009 heeft geconstateerd dat de verbouwing in volle gang was. Verder weet de dienst voor het opleggen van de last onder dwangsom dat het pand van verzoekster binnen het splitsingsquotum valt, maar dat het stadsdeel nog geen beslissing op de splitsingsaanvraag heeft genomen. Dit is voor de dienst echter geen aanleiding om meer

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

uitstel voor het beschikbaar melden van de woningen te verlenen.

De dienst had bij het opleggen van de last onder dwangsom meer rekening moeten houden met de stand van zaken van de verbouwing. Het feit dat het stadsdeel nog niet had beslist op de splitsingsvergunning is eerder een argument om uitstel te verlenen dan om over te gaan tot handhaven. Voor verzoekster hadden de lasten onder dwangsom ingrijpende gevolgen. Zij diende binnen twee weken de renovatie van de woningen af te ronden en geschikte huurders voor te dragen. Het is aannemelijk dat dit bij de stand van zaken destijds ondoenlijk was. In het geval de renovatie wel afgerond was geweest, zou verzoekster in afwachting van splitsing en verkoop de woningen, al dan niet tijdelijk, dienen te verhuren.

De woningen vielen binnen het quotum voor onttrekking aan de sociale huursector. Het algemeen belang bij het op korte termijn beschikbaar komen van de woningen voor de sociale huursector kan daarmee relatief gering geacht worden. Bij het besluit tot het opleggen van de lasten onder dwangsom heeft de dienst het algemeen belang bij het beschikbaar zijn van de woningen voor de sociale huursector daarom in redelijkheid niet zwaarder kunnen laten wegen dan de individuele, voornamelijk financiële, belangen van verzoekster bij renovatie, splitsing en verkoop. Door dit wel te doen is de uitkomst van deze belangafweging voor verzoekster onredelijk.

Vorbereiding last onder dwangsom

Het vereiste van *actieve en adequate informatieverwerving* houdt in dat een bestuursorgaan bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie verwerft, zo ook voor het opleggen van een last onder dwangsom. Dit vereiste is verwant aan het vereiste van hoor en wederhoor, wat betekent dat een bestuursorgaan burgers in de gelegenheid moet stellen om voor hun belangen op te komen.

Vast staat dat WZS bij het stadsdeel informatie heeft ingewonnen over de status van de splitsingsaanvraag en dat er in juli 2009 een inspecteur van de dienst naar de renovatie is gaan kijken. Met verzoekster neemt de dienst geen contact op.

De dienst heeft aangegeven dat als zij bekend was geweest met de stand van zaken rond de renovatie, zij naar alle waarschijnlijkheid niet tot het opleggen van een last onder dwangsom zou zijn overgegaan, maar de termijn voor renovatie zou hebben verlengd.

De dienst kon bij het overschrijden van de termijn dan ook niet volstaan met het informeren bij het stadsdeel naar de stand van de splitsingsprocedure. De dienst had zich ook actief op de hoogte moeten stellen of de renovatie was afgerond en zo niet, of er redenen waren om de termijn te verlengen. De dienst had daartoe contact op kunnen nemen met verzoekster en/of een buitendienstonderzoek kunnen laten uitvoeren. Door dit na te laten heeft de dienst onvoldoende informatie verworven.

Behandeling van klachten over de gang van zaken rond de lasten onder dwangsom

Het vereiste van *fair play* betekent dat een bestuursorgaan burgers de mogelijkheid moet geven hun procedurele kansen te benutten. Dat brengt vanzelfsprekend met zich mee dat het bestuursorgaan klachten van burgers weet te herkennen en dat vervolgens een klachtbehandeling plaatsvindt die in overeenstemming is met de vereisten van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. 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.

Verzoekster heeft meerdere e-mails en brieven naar de dienst gestuurd waarin zij aangeeft wat de dienst in zijn ogen niet goed doet. De klachten hebben niet enkel betrekking op het feit dat de dienst een last onder dwangsom oplegt, het gaat onder meer ook over de manier van bejegenen. De dienst heeft verzuimd deze tijdig en adequaat als klacht op te vatten en behandelen, maar heeft telkens de formele juridische bezwaar- en beroepsprocedure willen aanhouden.

Toen verzoekster zich in februari en maart 2010 bij de dienst meldde in verband met de invordering van verbeurde dwangsommen had de dienst direct met verzoekster in overleg moeten treden in het kader van de klachtbehandeling en daarbij het handhavingstraject doorheen te leiden dat een renovatietermijn werd afgestemd op de actuele stand van zaken rond de renovatie. In plaats daarvan heeft de dienst verzoekster naar de bezwaarprocedure verwezen, terwijl de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift al verstreken was, en het tweede handhavingstraject onverminderd voortgezet, waarna het pas in juni tot een dergelijk overleg is gekomen.

Met het oog op een redelijke uitkomst van de belangenafweging had de dienst de verbeurde dwangsommen eerder moeten heroverwegen in het licht van de grieven die verzoekster herhaalde malen heeft geuit.

Door verzoeksters ongenoegen niet als klacht te herkennen en te behandelen en door de verbeurde dwangsommen niet eerder te heroverwegen heeft de dienst niet volgens het vereiste van fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met de vereisten van actieve en adequate informatieverstrekking, redelijkheid, actieve en adequate informatieverwerving en fair play.