

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Een dure en langdurige afhandeling van een overbodige aanvraag

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum**

4 juli 2013
RA131190

Samenvatting

Een vrouw vraagt aan het Stadsdeel Centrum of zij een vergunning nodig heeft voor de gedeeltelijke vervanging van de dakbedekking van een pand. Het stadsdeel deelt mee dat zij, om daar achter te komen, een aanvraag met bouwtekening moet indienen. De vrouw doet dat, en verneemt vervolgens dat de verbouwing vergunningvrij is; zij betaalt € 204,- aan leges. Later blijkt dat het stadsdeel haar aanvraag niet in overeenstemming met de juiste procedure heeft behandeld en zij vraagt de leges terug. Het stadsdeel besluit de leges te restitueren, maar de vrouw ontvangt dat bedrag pas na meer dan zeven maanden rappelleren bij het stadsdeel en een interventie van de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman is gebleken dat het stadsdeel de vrouw had moeten verwijzen naar de 'vergunningcheck' op de website Omgevingsloket. De vrouw had er via deze check eenvoudig achter kunnen komen dat de beoogde werkzaamheden vergunningvrij waren. Daarnaast heeft het stadsdeel nagelaten om de rappellen van de vrouw als klachten in behandeling te nemen. Was dat wel gebeurd, dan had zij hoogstwaarschijnlijk niet zo lang op de restitutie hoeven wachten. Kort samengevat: het stadsdeel heeft de vrouw een overbodige en kostbare procedure ingestuurd; heeft haar vervolgens lang laten wachten op toegezegde restitutie en heeft tevens nagelaten om haar ongenoegen daarover als klachten op te pakken.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van professionaliteit.

Amsterdam, 4 juli 2013



Arnold van Amsterdam
plv. Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 23 november 2012 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum.

Bevindingen

Algemene informatie over aanvraag bouwvergunning

Geen bouwvergunning nodig

U hebt over het algemeen geen bouwvergunning nodig voor:

- normaal onderhoudswerk. Vervangt u een aantal dakpannen, uw goot of raamkozijn, of schildert u 'de buitenboel', dan valt dit onder normaal onderhoudswerk. Dit kan zonder omgevingsvergunning als u dezelfde afmetingen en indeling aanhoudt. Het moet wel om een verandering gaan en dus niet om het toevoegen van een nieuw bouwwerk aan een bestaand bouwwerk. De verandering mag ook geen sterke invloed hebben op het uiterlijk en de directe omgeving.

-

Bron: www.amsterdam.nl/veelgevraagd/wanneer-heb-ik-een-bouwvergunning-nodig

Vergunningcheck

Gebruik de vergunningcheck om te controleren of u een omgevingsvergunning of watervergunning nodig hebt of een melding moet doen.

De vergunningcheck geeft een uitkomst op basis van informatie over bijvoorbeeld ligging en grootte, inhouds- en oppervlaktetaten, gebruiksfuncties en dergelijke. Verzamel deze informatie van tevoren en houd het tijdens de check bij de hand. De check duurt ongeveer vijf minuten per werkzaamheid.

Bron: <https://www.omgevingsloket.nl/Particulier>

aanleiding

Verzoekster vraagt in januari 2012 telefonisch aan het Stadsdeel Centrum of zij een vergunning nodig heeft voor de gedeeltelijke vervanging van de dakbedekking van een pand. De medewerkster Vergunningen deelt haar mee dat gedeeltelijke vervanging vergunningsvrij is en gehele vervanging vergunningsplichtig is. Om te beoordelen of de vervanging wel of geen vergunning behoeft, moet verzoekster een aanvraag indienen. Verzoekster dient vervolgens op 14 januari 2012 online een aanvraag in via het Omgevingsloket. Per e-mail van 17 januari 2012 vraagt zij aan de medewerkster die zij telefonisch gesproken heeft nog om bevestiging van de juistheid van de door haar eerder verstrekte informatie. De medewerkster bevestigt per e-mail dat de informatie klopt, maar deelt mee dat het stadsdeel wel altijd een bouwtekening nodig heeft om te kunnen beoordelen of het daadwerkelijk om een gedeelte of om het hele dak gaat. Verzoekster vraagt daarop haar aannemer om een bouwtekening naar het stadsdeel te sturen. Zij ontvangt vervolgens eind februari 2012 een besluit van het stadsdeel; de wijziging is vergunningsvrij is. Op 6 maart 2012 betaalt verzoekster vervolgens de verschuldigde legeskosten van € 204,-.

Verzoekster komt er na contact met het dakbedekkersbedrijf achter, dat deze op dat moment nog geen bouwtekening heeft opgestuurd naar het stadsdeel ten behoeve van de aanvraag. Het besluit van het stadsdeel op de aanvraag is dus genomen zonder de -volgens de medewerkster - vereiste bouwtekening. Verzoekster vraagt daarom op 24 april 2012 per e-mail de legeskosten terug van dezelfde medewerkster Vergunningen, omdat het kennelijk niet nodig was om een bouwtekening te overleggen en een vergunning aan te vragen. De medewerkster deelt verzoekster mee dat de leges geheven worden voor het indienen van de aanvraag. Of er achteraf een vergunning nodig was of niet, doet daar niet aan af. Verzoekster had bovendien de mogelijkheid om tegen de leges in bezwaar te gaan, zoals duidelijk op de legesfactuur stond. De medewerkster deelt tot slot mee: *"Ik kan hier niets aan veranderen, omdat ik zelf ook niet de leges in rekening breng, maar een andere afdeling. Ik ga alleen over de vergunningaanvraag."*

Verzoekster laat de medewerkster hierop weten dat zij niet in bezwaar is gegaan, omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat het besluit was genomen op grond van de aangeleverde bouwtekening die volgens de medewerkster altijd aangeleverd moet worden. Verzoekster vraagt de medewerkster vervolgens om haar verzoek om restitutie door te geleiden naar de afdeling die er wel over gaat. De medewerkster deelt verzoekster mee dit te zullen doen en *"er uiteindelijk gewoon vanuit gegaan te zijn dat het om gedeeltelijke vervanging ging"*.

Op 25 april 2012 deelt de medewerkster verzoekster mee dat er, na intern overleg, een creditnota zal worden opgesteld voor het terugstorten van de legeskosten en dat haar collega dit zo snel mogelijk in orde zal maken.

Op 5 mei 2012 stuurt verzoekster een e-mail waarin zij vraagt naar de stand van zaken van de terugbetaling. De medewerkster bericht haar dat zij vanwege de feestdagen en vrije dagen het beste nog even kan afwachten. Als verzoekster over een of twee weken nog niets heeft gehoord *"dan gewoon weer even mailen en dan neem ik wel contact op met mijn collega die het zou regelen"*.

Op 12 juni 2012 e-mailt verzoekster de medewerkster weer en deelt mee dat er inmiddels zeven weken verstreken zijn. Zij vraagt de medewerkster wanneer zij de creditnota kan verwachten. Dezelfde dag reageert de medewerkster en deelt per e-mail mee dat zij de afgelopen week nog contact gehad heeft met degene die de creditnota had gemaakt. Deze collega heeft de nota doorgezonden naar de afdeling die de uiteindelijke terugbetaling doet, *"maar gaat soms niet zo snel allemaal"*. De medewerkster laat tot slot weten dat zij hoopt dat verzoekster snel haar geld terug heeft.

Op 9 augustus 2012 e-mailt verzoekster de medewerkster met de mededeling dat er nu al een aantal maanden voorbij zijn en dat zij, na meerdere beloftes en toezeggingen, nog niets heeft ontvangen. Zij deelt mee dat zij genoeg heeft van het wachten en vraagt de medewerkster een weg te bewandelen die wel leidt tot het gewenste effect. Bericht blijft uit en verzoekster vraagt eind augustus 2012 om een reactie.

Begin september 2012 e-mailt de medewerkster dat zij het vervelend vindt voor verzoekster en deelt haar mee: *"ik zal eens kijken voor u van de week"*. Verzoekster zou een afwezigheidsbericht ontvangen hebben op haar e-mail van 9 augustus 2012, omdat zij een maand op vakantie was.

Begin oktober 2012 e-mailt verzoekster de medewerkster met de mededeling dat er inmiddels een half jaar is verstreken. Zij vraagt naar de stand van zaken. De medewerkster deelt haar daarop mee dat zij nu zelf in het systeem heeft gekeken en gezien heeft dat haar collega *"geen restitutie voor de leges had gemaakt, nu ben ik mijn best aan het doen deze zelf te maken (nog nooit gedaan) maar dat zal dan morgen worden."* De medewerkster hoopt dat verzoekster snel haar geld terug zal hebben. Op 19 oktober 2012 e-mailt verzoekster dat zij nog steeds geen geld terug heeft. Zij ontvangt een afwezigheidsbericht van de medewerkster, waaruit blijkt dat de medewerkster tot 29 oktober 2012 niet aanwezig is.

Op 1 november 2012 e-mailt verzoekster de medewerkster en deelt mee dat zij na 22 e-mails nog geen geld terug heeft. Zij verzoekt het geld nu binnen 14 dagen terug te storten, anders zal zij juridische stappen ondernemen. Verzoekster deelt tot slot mee zich verschrikkelijk aan het lijntje gehouden te voelen. De medewerkster reageert dezelfde dag en deelt verzoekster mee net terug te zijn van vakantie. Verder stelt zij dat; *“de creditnota is al naar de afdeling toe en zal daar in behandeling genomen worden, u kunt mij hier wel persoonlijk aanvallen, maar ik heb mijn uiterste best voor u gedaan, jammer genoeg kan ik andere afdelingen niet beïnvloeden”*.

Op 22 november 2012 heeft verzoekster nog steeds geen geld ontvangen en zij wendt zich tot de ombudsman.

interventie ombudsman

De ombudsman verzoekt het stadsdeel op 23 november 2012 om het probleem per omgaande op te lossen en het toegezegde bedrag aan verzoekster terug te storten. Dezelfde dag laat het stadsdeel telefonisch weten dat er een en ander mis is gegaan. Zo was er geen handtekening geplaatst op de betalingsopdracht.

Verzoekster laat weten dat zij op 6 december 2012 het geld teruggestort heeft gekregen op haar bankrekening.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een aanvraag van een vergunning voor vergunningsvrije bouw.

reactie van Stadsdeel Centrum

Het stadsdeel deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Naar aanleiding van de aanvraag van verzoekster heeft de medewerkster Vergunningen verzoekster per e-mail verzocht om tekeningen en foto's te sturen om de aanvraag te kunnen beoordelen. Omdat het stadsdeel geen tekeningen of foto's ontvangt, heeft de medewerkster verzoekster opgebeld en meegedeeld dat ze een brief zal sturen waarin het besluit staat dat de wijziging vergunningsvrij is. De medewerkster heeft ervoor gekozen, om na het uitblijven van tekeningen, de voorwaarden voor vergunningsvrij bouwen op te nemen in het besluit. Deze brief is verstuurd op 27 februari 2012.

Het vragen van leges voor een aanvraag voor een werk dat vergunningsvrij blijkt te zijn, is in deze periode onderwerp van interne discussie in het stadsdeel. Enige tijd na het verzenden van de brief met de aanslag aan verzoekster wordt besloten om voor vergunningsvrije werken geen leges meer te heffen. Dit is de reden waarom de medewerkster op een gegeven moment kon toezeggen dat de leges zouden worden terugbetaald. Het terugbetalen heeft vervolgens erg lang geduurd. In de periode dat deze zaak speelde, werden creditnota's niet verzorgd door de vergunningmedewerker, maar door een andere afdeling. De medewerkster heeft, naar aanleiding van de e-mails van verzoekster, herhaaldelijk gerappelleerd naar de andere afdeling en ook opgeschaald naar haar leidinggevende. Dit heeft helaas geen effect gehad. De leidinggevende kan niet meer worden bevraagd over deze zaak, omdat hij niet meer werkzaam is voor het stadsdeel.

Op 1 september 2012 is de nieuwe organisatie van het stadsdeel in werking getreden. Vanaf dit moment hoorde het maken van een creditnota tot het takenpakket van de vergunningmedewerkers. Dit voor de vergunningmedewerkers nieuwe proces veroorzaakte vervolgens helaas ook weer vertraging. Het stadsdeel vindt het ontzettend vervelend dat verzoekster zo lang op haar geld heeft moeten wachten en zo vaak heeft moeten mailen en bellen. Hiervoor biedt het stadsdeel verontschuldigingen aan.

Het nieuwe proces met betrekking tot het terugbetalen van leges verloopt inmiddels probleemloos.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar het stadsdeel en naar verzoekster gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoekster heeft gereageerd. Deze reactie heeft echter niet tot aanpassingen van de bevindingen geleid. Het stadsdeel heeft laten weten dat het instemt met het verslag.

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 professionaliteit.

Overwegingen

Het vereiste van professionaliteit brengt onder meer met zich mee dat de overheid goed op de hoogte is van de eigen werkwijze, de burger daarover adequaat informeert en slagvaardig optreedt bij het corrigeren van fouten.

Vast staat dat het stadsdeel verzoekster heeft geadviseerd om een vergunningaanvraag in te dienen voor een niet vereiste bouwvergunning. Vervolgens verliep de behandeling van de aanvraag niet volgens de afgesproken procedure; op de aanvraag werd beslist zonder de, volgens het stadsdeel noodzakelijke, gegevens. Uiteindelijk moest verzoekster, ondanks herhaalde rappellen, meer dan zeven maanden wachten op de toegezegde restitutie van de leges.

Het stadsdeel heeft verzoekster met deze handelwijze juist die problemen bezorgt, die zij wilde voorkomen door het Omgevingsloket beschikbaar te stellen. Verzoekster had er via de vergunningcheck eenvoudig achter kunnen komen, dat de beoogde werkzaamheden vergunningvrij waren.

Daarnaast heeft het stadsdeel nagelaten om de rappellen van verzoekster als klachten in behandeling te nemen. Was dat wel gebeurd, dan had verzoekster hoogstwaarschijnlijk niet zo lang op de restitutie hoeven wachten.

Kort samengevat: het stadsdeel heeft verzoekster een overbodige en kostbare procedure ingestuurd; heeft verzoekster vervolgens lang laten wachten op toegezegde restitutie en heeft tevens nagelaten om verzoeksters ongenoegen daarover als klachten op te pakken.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van professionaliteit.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht