

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

geanonimiseerd

Bestuursorgaan: burgemeester en wethouders van Oud-Beijerland

Dossiernummer: 2008.1

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De familie A, hierna te noemen: klager, heeft bij brief van 5 april 2008 een klacht ingediend. Klager is het oneens met de uitspraak van de gemeente Oud-Beijerland van 3 april 2008 over zijn bij brief van 3 november 2007 ingediende klacht, met name over de behandeling van een verzoek om planschadevergoeding.

Kenbaarheidvereiste

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aan dit vereiste is voldaan. Bij brief van 3 november 2007 heeft klager een klacht ingediend bij de gemeente Oud-Beijerland. Het college van burgemeester en wethouders heeft bij brief van 3 april 2008 aan de familie A meegedeeld dat het college zich volledig kan vinden in het definitieve rapport van bevindingen en daarmee de conclusies met bijbehorende motivering. Het college is tot de conclusie gekomen dat de klachten gegrond zijn voor zover deze zien op:

- a. onvoldoende communicatie over de gewijzigde plannen;
- b. het gegeven dat bij de vrijstellingsprocedure geen rekening is gehouden met de rechten van derden;
- c. de afhandelingstermijnen van brieven en e-mails als ook het niet verkrijgen van duidelijkheid op korte termijn over wat er met de betreffende berichten is gedaan; en ongegrond voor wat betreft:
- d. het feit dat uit de planwijziging op zich zou blijken dat de familie niet serieus genomen is;
- e. het verzoek om planschadevergoeding op inadequate wijze in behandeling is genomen als ook de vertraging in behandeling van het verzoek door adviesbureau B door personeelwisselingen;
- f. dat de familie niet serieus genomen is.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van gemeente

De klacht heeft betrekking op de volgende onderdelen:

1. Het gevoel te hebben niet serieus te zijn genomen door de heer C, projectleider plan F, toen bleek dat de aanvankelijke plannen (parkeerplaatsen) werden gewijzigd.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ongegrond voor zover deze ziet op het feit dat uit de planwijziging op zich zou blijken dat de familie A niet serieus genomen is.

Klachtonderdeel gegrond voor zover deze ziet op onvoldoende communicatie over de gewijzigde plannen naar de direct betrokkenen toe.

2. Dat de gemeente heeft kunnen toestaan dat op zo'n korte afstand van het raam van de familie A een blinde muur verrijst; waarom is hier bouwvergunning voor verleend?

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel gegrond voor zover deze ziet op het gegeven dat bij de vrijstellingsprocedure - en uiteindelijke verlening van de betreffende bouwvergunning - geen rekening is gehouden met de rechten van derden.

3. Het doorlopend moeten aanmanen van correspondentie. Zo is de aanvraag planschade pas na eigen en lang aandringen in behandeling genomen. De enige brieven die men wel ontvangt zijn ontvangstbevestigingen van de afdeling DIV en geen inhoudelijke reacties. Soms blijken brieven/emails domweg zoek te zijn.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel over de afhandeltermijnen brieven en de e-mail is, gezien de procedures voor afhandeltermijnen, gegrond voor zover het gaat over het niet verkrijgen van duidelijkheid op korte termijn over wat er met de betreffende berichten is gedaan. Voor het overige is dit onderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel ten aanzien van het in behandeling nemen van het verzoek om planschadevergoeding deels gegrond. De klacht is gegrond ten aanzien van de voortgang van de behandeling door de gemeente en de klacht is ongegrond ten aanzien van inadequate wijze van in behandeling nemen van het verzoek als ook voor zover deze ziet op vertraging van de behandeling van het verzoek door adviesbureau B door personeelwisselingen.

4. Het gevoel niet serieus genomen te worden door de gemeente.

Beslissing gemeente:

Klachtonderdeel ongegrond, hoewel begrip bestaat voor de gevoelens van betrokkenen.

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 2 juli 2008 zijn klager en het college van burgemeester en wethouders van Oud-Beijerland in de gelegenheid gesteld in een hoorzitting hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

de Ombudscommissie
mevrouw A. Twilt, voorzitter
de heer K.A. de Vlaam, secretaris
de heer L. Vos, lid
de heer B. van Aalst, verslag

(namens) de klager:

de heer en mevrouw A

(namens) de gemeente Oud-Beijerland:

mevrouw D

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter heet iedereen welkom. Ze geeft aan dat de Ombudscommissie een onafhankelijke commissie is die klachten over onder meer de gemeenten in de Hoeksche Waard behandelt. Ze stelt vervolgens de leden van de commissie voor. De overige aanwezigen stellen zich kort voor. Voorts geeft de voorzitter een toelichting op de procedure zoals deze na de hoorzitting zal verlopen en die zal resulteren in een rapport. De voorzitter vervolgt met het schetsen van de bevindingen van het college van burgemeester en wethouders van Oud-Beijerland in de brief van 3 april 2008 n.a.v. de ingediende klacht van november 2007. Ze geeft aan dat de klacht op 3 punten gegrond is verklaard en op 3 punten ongegrond. Zij mist in de opsomming in de brief van het college de deels gegrondverklaring van de behandeling door de gemeente van het verzoek om planschadevergoeding, die in het rapport van bevindingen is opgenomen. Mevrouw D geeft aan dat het rapport integraal deel uitmaakt van het besluit.

Nu is aan de orde de klachtbrief van 5 april 2008. Na het lezen van deze brief vraagt de voorzitter zich af wat nu nog precies de klacht is, aangezien de familie A op de meeste onderdelen “gelijk” heeft gekregen, bijvoorbeeld op het punt van de communicatie.

De heer A kan zich niet vinden in het rapport van bevindingen van de gemeente waarin gewezen wordt op de mogelijkheid een gerechtelijke procedure te starten. Daarnaast heeft hij nog steeds geen antwoord gehad op zijn brief van 14 april 2008, terwijl hij voor 27 mei een antwoord zou krijgen.

De heer A laat een aantal foto's zien van zijn huis en het nieuw gebouwde huis, op korte afstand van zijn perceel. Hij vertelt voorts dat de architect van zijn huis niet op de hoogte was van de aanwezigheid van bouwplannen voor het perceel naast het zijne. Vervolgens geeft de heer A aan dat hij al onderbouwd heeft waarom hij geen bezwaar tegen de bouwvergunning heeft ingediend. Ook geeft de heer A aan dat hij direct bij de aanvang van de grondwerken van de bouw aan de bel getrokken heeft bij de gemeente over de afstand van de nieuwbouw tot zijn woning. Ten slotte geeft de heer A aan dat er over deze zaak al 43 keer contact is geweest met de gemeente.

De voorzitter vraagt wat de familie A nu precies wenst van de gemeente.

De heer A vindt dat het rapport van de gemeente vol onjuistheden staat en dat hij nog steeds geen antwoord heeft gehad op zijn brief van 14 april.

De voorzitter vraagt wat in de ogen van de familie A de juiste correctie van de zijde van de gemeente is.

Mevrouw A geeft aan dat zij extra kosten hebben gemaakt bij de aanschaf van een hoekwoning, alsmede door de plaatsing van het raam in de zijmuur. Een compensatie voor de overlast zou op zijn plaats zijn.

De heer A voelt zich niet correct behandeld door de heer C, projectleider plan F. De gemeente scheidt burgers af en naar hen wordt niet geluisterd.

De voorzitter merkt op dat de familie A gecompenseerd wil worden.

Mevrouw A geeft aan dat de ramenwassers niet op een behoorlijke manier bij het raam aan de zijkant van het huis kunnen komen.

De heer A stelt dat de grond aan de zijkant van zijn woning nutteloos is.

Mevrouw A zegt dat er een CAI-kast op de grond staat en dat medewerkers van de kabelexploitant hebben medegedeeld nooit op de hoogte te zijn geweest van bouwplannen naast de woning van de familie A, terwijl de gemeente steeds volhoudt dat de bouw wel gepland is.

De heer A meldt dat het adviesbureau B inmiddels op 10 juni 2008 een negatief advies over zijn planschadeverzoek aan het college heeft uitgebracht.

De voorzitter vraagt mevrouw D om een reactie op het verzoek van de familie A om compensatie, zonder dat daarbij een gang naar de rechter nodig is. Hiertoe lijkt aanleiding te bestaan nu de klachten deels gegrond zijn.

Mevrouw D geeft aan dat zij begrijpt dat de familie A heeft geleden onder de situatie en dit heeft ze ook aangegeven in het rapport van bevindingen. Echter, uit het gemeentelijk beleid rond aansprakelijkheden volgt de aanbeveling tot het volgen van de gerechtelijke procedure.

Mevrouw A merkt op dat zij juist geen lange, gerechtelijke, procedure wensen.

De heer A geeft aan dat op zijn verzoek een en ander uit te praten, hem is medegedeeld dat de gemeente geen contact met hem wil om haar rechtspositie niet te ondermijnen.

De voorzitter vraagt of de gemeente een aansprakelijkheidsverzekering heeft en of het geschil via die weg opgelost kan worden.

Mevrouw D antwoordt dat de gemeente een aansprakelijkheidsverzekering heeft en dat de verzekeraar aan de gemeente heeft voorgesteld de gerechtelijke weg te volgen, met andere woorden: betrokkenen kunnen een civiele procedure tegen de gemeente beginnen. Het college volgt het advies van de verzekeraar.

De voorzitter wijst erop dat er eerst een aansprakelijkstelling van de familie A moet komen en dat de gemeente bij de behandeling daarvan haar conclusies uit de klachtbehandeling kan en haar inziens ook moet betrekken. Afhankelijk van het antwoord van de gemeente aan de familie A kan een procedure volgen. Een aansprakelijkstelling door de familie A is iets anders dan het volgen van een gerechtelijke procedure. Een gang naar de rechter is dan vaak niet nodig.

Mevrouw A geeft aan dat zij juridisch advies hebben ingewonnen en dat ook hun advocaat het vreemd vond dat in dit geval een gerechtelijke procedure dient te worden gevolgd.

De voorzitter geeft aan dat dit punt haar helder is.

De heer Vos vraagt of het college al een besluit heeft genomen op het planschadeverzoek.

De heer A antwoordt ontkennend.

De heer Vos constateert op basis van de stukken dat enerzijds het bouwplan is gerealiseerd met vrijstellingen omdat er geen bestemmingsplan ligt, terwijl anderzijds B adviseert geen planschade toe te kennen, omdat de bestemming op de locatie "industrie" is.

Mevrouw D wijst erop dat de gemeente nog moet beslissen op het verzoek om planschadevergoeding.

Mevrouw A geeft aan dat het concept al van 27 april dateert en het definitieve advies niet afwijkt van het concept.

De heer A wijst op een passage in het rapport van B waaruit blijkt dat hij blij moest zijn dat er geen vijftien meter hoog gebouw naast zijn perceel is geplaatst. Daarnaast geeft hij aan dat hij het niet eens is met de wijze waarop hij door de gemeente is behandeld, dat hij geen reactie heeft gehad op zijn brief van 14 april en dat hem is verteld dat de gemeente geen contact meer met hem wil onderhouden.

De heer Vos vraagt of hetgeen in het rapport van bevindingen is opgenomen op pagina 3, in de laatste alinea bij punt 2 (kopje bevindingen), correct is en dat de heer A geen bezwaar heeft ingediend tegen de bouwvergunning.

De heer A geeft aan dat hij op het gemeentehuis is geweest en dat hij met een medewerker heeft gekeken naar de afstand tussen beide huizen. Toen hem is duidelijk gemaakt dat de afstand minimaal 90 centimeter zou bedragen en mogelijk zelfs 120 centimeter, bestond voor hem geen aanleiding om bezwaar in te dienen. Echter, in de huidige situatie is de afstand slechts 40 centimeter. De heer A verwijst naar de foto's.

De heer Vos vraagt of de familie A akkoord zou zijn gegaan met 90 centimeter afstand tussen beide percelen.

Mevrouw A antwoordt dat die afstand voor hen geen problemen zou opleveren.

De heer A geeft aan dat de wettelijke afstand tussen gebouwen op percelen waarvan het ene gebouw een raam heeft, twee meter bedraagt. Bij de parkeergarage in de nabijheid van het perceel van de heer A wordt deze afstand wel gehanteerd.

De heer Vos stelt dat de familie A akkoord was met een afstand van 90 centimeter tussen beide woningen en om die reden geen bezwaar heeft ingediend.

Dit komt overeen met het gestelde in het rapport van bevindingen, pagina 3, in de laatste alinea bij punt 2 (kopje bevindingen). De heer Vos vraagt hoe de gemeente met deze kennis is omgegaan.

Mevrouw D geeft aan dat zij dit achteraf vast stelt.

De heer Vos houdt een dubbel gevoel. De familie A is wel tevreden met de afstand van 90 centimeter, hetgeen eigenlijk te dichtbij is, maar zij worden nu geconfronteerd met een afstand van 40 centimeter. Hij vraagt of de gemeente zich kan voorstellen dat burgers zich in de maling genomen voelen in een dergelijk situatie. De heer Vos vervolgt met de constatering dat de gemeente wel veel toegeeft, maar hem niet duidelijk is wat het vervolg hierop is. Hoe gaat de gemeente met de familie A tot een oplossing komen?

Mevrouw A geeft aan dat zij door de eigenaar van de grond tussen beide percelen, tijdens een gesprek over de aankoop van deze grond, is aangesproken op het verzoek tot planschadevergoeding.

De heer A wijst vervolgens op punt 1 van pagina 5 van het rapport van bevindingen, over de bekendheid met de toestand in het ambtelijke apparaat. Hierin kan hij zich niet vinden.

De heer Vos plaatst vraagtekens bij deze suggestieve opmerking in het rapport. De gemeente heeft de moed genomen om aan te geven dat er enige zaken niet goed lopen, maar wijst dan toch met de vinger naar de burger. Bij de behandeling van het rapport van B zou zijns inziens breder naar deze zaak moeten worden gekeken en een handreiking naar de burger zeker heel serieus in de overweging meegenomen moeten worden.

De heer A geeft nogmaals aan dat hem is medegedeeld dat de gemeente geen contact met hem wil hebben omwille van de positie in een procedure.

Mevrouw D vraagt met wie de heer A contact hierover heeft gehad.

De heer A wil niet zeggen wie deze persoon was, omdat hij mogelijk nog de publiciteit over deze zaak wil zoeken. Hij heeft verzocht om een gesprek met de burgemeester, maar ook toen is hem medegedeeld dat daar onvoldoende aanleiding voor bestond. Daarover is hij teleurgesteld.

Mevrouw D kan zich voorstellen dat de familie A teleurgesteld is.

De voorzitter vraagt wat de gemeente met deze punten gaat doen?

Mevrouw D geeft aan dat zij de punten zoals in de zitting besproken zal meenemen en dat zij zorg zal dragen voor de afhandeling hiervan. Voorts geeft zij aan dat er geen sprake is van enig complot of dat de gemeente de familie A dwars probeert te zitten.

De heer A stelt dat de gemeente door te verwijzen naar de rechter fout zit, omdat de gemeente de langste adem heeft en uiteindelijk toch zal winnen.

De heer De Vlaam wijst op de brief van 14 april 2008 en vraagt wanneer de familie A een antwoord kan verwachten.

Mevrouw D zegt toe dat het antwoord uiterlijk 16 juli a.s. tegemoet kan worden gezien.

De heer A verzoekt om in deze brief tevens in te gaan op het rapport van B en het rapport van bevindingen.

De heer De Vlaam wijst op het gestelde in het rapport van bevindingen omtrent het meewegen van de privaatrechtelijke aspecten bij een vrijstellingsprocedure. Nu dit niet is gebeurd zou het college kunnen overwegen of er van enige coulance sprake kan zijn.

De heer Vos wijst op de zojuist toegezegde beantwoording vóór 16 juli a.s. en vervolgens op het gestelde in de brief van 31 januari 2008, dat uiterlijk 18 maart een reactie op de klacht zou volgen, terwijl dit uiteindelijk 3 april is geworden. Derhalve stelt hij voor om realistisch te zijn en de datum van 16 juli met vier weken op te schuiven.

Mevrouw D beaamt dit en geeft aan dat de procedures, onder andere voor het rapport van B via het college, mogelijk langer duren dan de genoemde twee weken. Daarom zal ze binnen die twee weken de vragen beantwoorden voor zover mogelijk en een schets geven van te ondernemen stappen.

Mevrouw D vraagt wanneer het rapport van de Ombudscommissie gereed zal zijn.

De heer De Vlaam antwoordt dat het concept-rapport zo mogelijk nog deze maand klaar zal zijn.

De heer Vos geeft aan dat het rapport niet in zal gaan op de inhoudelijke aspecten, maar zich concentreert op gedragingen van het bestuursorgaan. Hij wijst op de coulance die de gemeente kan hanteren richting de familie A.

Vervolgens geeft de voorzitter aan dat een aansprakelijkheid op grond van onrechtmatige daad apart gezien moet worden van de planschade.

De heer De Vlaam vraagt mevrouw Benschop of de gemeente al een klachtencoördinator heeft aangesteld.

Mevrouw D antwoordt dat de gemeente dit in beraad heeft.

De voorzitter wijst erop dat de aanstelling van een klachtencoördinator een aanzienlijke verbetering voor de organisatie betekent.

Mevrouw D licht de klachtbehandelingsprocedure bij de gemeente toe. In deze zaak is zij als klachtbehandelaar aangewezen.

De heer A geeft aan dat mevrouw D in dit geval dus eigenlijk twee petten op heeft.

Mevrouw D antwoordt dat zij zich dit gevoel kan voorstellen, maar dat dit niet zo is.

De voorzitter schetst de verdere gang van zaken. Ze constateert dat er geen opmerkingen of vragen meer zijn. Ze bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”

Beoordeling ontvankelijkheid

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de familie A op het volgende betrekking heeft:

1. *Definitieve rapport van bevindingen van klachtenbehandelaar van gemeente Oud-Beijerland*

Klager is het totaal oneens met de inhoud van het definitieve rapport van bevindingen.

Destijds heeft klager met reden aangegeven waarom hij geen bezwaar heeft gemaakt tegen de verleende bouwvergunning voor de bouw van 12 woningen aan weg E te Oud-Beijerland. Dit ziet hij niet terug in het rapport. Nu mag de familie vanuit hun woning met zijraam op de etage op 50 cm uitkijken op een gemetselde muur. Een en ander levert de familie verlies van licht, zicht, warmte en bovenal waarde op.

2. *Uitblijven beslissing op verzoek om planschadevergoeding*

Klager is niet te spreken over de wijze waarop de gemeente het verzoek om planschadevergoeding behandelt. Klager heeft de gemeente bij brief d.d. 14 april 2008 er op gewezen dat de herhaaldelijk toegezegde eindrapportage inzake het verzoek om planschadevergoeding hem nog niet heeft bereikt. Op deze laatste brief heeft hij per 2 juli 2008 nog steeds geen antwoord ontvangen.

3. *Civiele procedure op grond van onrechtmatige daad*
De gemeente erkent dat de klacht van klager over de vergunningverlening gegrond is. Waarom komt de gemeente dan niet tot een redelijke financiële oplossing in plaats van klager in overweging te geven een civiele procedure tegen de gemeente te starten op grond onrechtmatige daad?
4. *Gemeente weigert gesprek met klager*
Klager heeft begrepen dat de gemeente om haar moverende redenen weigert om met de familie om tafel te gaan zitten.

Gelet op afdeling 9.2.2 Awb acht de Ombudscommissie zich bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Overwegingen

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 1

Bestuursorganen moeten bij de voorbereiding van hun handelingen informatie verwerven die is toegespitst op de context van die handelingen.

Het vereiste van adequate informatieverwerving impliceert dat, indien een bestuursorgaan tijdens een hoorzitting over een klacht van klager te horen krijgt dat hij ten gemeentehuize met een medewerker van de gemeente heeft gekeken naar de afstand tussen zijn woning en de in aanbouw zijnde aangrenzende woning, welke afstand op het smalste punt 90 centimeter zou bedragen volgens die medewerker, het bestuursorgaan een onderzoek dient in te stellen naar de juistheid van die bewering.

Reeds tijdens de hoorzitting bij de gemeente op 15 januari 2008 heeft klager melding gemaakt van een gesprek met een medewerker van de afdeling BMT, die door middel van een schaalstok geconcludeerd zou hebben dat de doorgang op het smalste punt inderdaad ca 90 centimeter zou blijven/worden.

Alhoewel er geen naam genoemd kon worden blijkt noch uit het definitief verslag van de hoorzitting bij de gemeente, noch uit de beslissing op de klacht door burgemeester en wethouders dat de bewering van klager binnen BMT is nagetrokken.

De Ombudscommissie stelt op basis van het dossier en de op 2 juli 2008 gehouden hoorzitting vast dat de gemeente nalatig is geweest om de bewering van klager over de mededeling van de medewerker van BMT na te trekken. Door deze nalatigheid is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverwerving heeft geschonden.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 2

a. Bestuursorganen dienen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien. Dit impliceert onder meer de plicht om brieven van burgers te beantwoorden, een ontvangstbevestiging te sturen en een tussenbericht te sturen indien de behandeling van een verzoek langer duurt dan aanvankelijk was voorzien. Bij brief d.d. 21 juli 2007 heeft klager de gemeente benaderd in verband met een op te starten procedure ter verkrijging van planschadevergoeding. Volgens klager is sprake van waardevermindering van zijn woning ten gevolge van de bouw van een woning op een afstand van ongeveer 40 centimeter van zijn hoekwoning. Voorts is zijn woning op de 1e etage voorzien van een zijraam, vanwaar hij uitkijkt op een gemetselde muur in de nieuw

gebouwde woning op amper 50 centimeter afstand. (Blijkens nadere info van klager bedraagt deze afstand 80 centimeter).

In augustus 2007 is vervolgens een verzoek om planschadevergoeding bij de gemeente ingediend conform de Procedureregeling planschadevergoeding 2005.

In het definitieve rapport van bevindingen, opgemaakt naar aanleiding van de bij de gemeente ingediende klacht en deel uitmakende van de beslissing op de klacht van het college, constateert de klachtbehandelaar dat het verzoek om planschadevergoeding correct in behandeling is genomen. Echter door verlof en capaciteitsgebrek op de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling op het moment dat het verzoek is ontvangen, heeft de behandeling van het verzoek vertraging opgelopen. Hierbij is tevens geconstateerd dat het adviesbureau B zich ook niet aan de vereiste behandelingstermijnen heeft gehouden. Ook bij het adviesbureau is dit mede veroorzaakt door een wisselende personeelsbezetting.

Per 2 juli 2008 heeft de gemeente nog niet op het verzoek om planschadevergoeding beslist. De Ombudscommissie overweegt dat de in de procedureregeling genoemde termijnen weliswaar termijnen van orde zijn, maar dat deze inmiddels zijn overschreden. De door de gemeente aangevoerde redenen van vertraging in de behandeling, te weten: capaciteitsgebrek en wisselende personeelsbezetting, is een organisatorisch probleem en kan als een verklaring dienen voor termijnoverschrijding, maar vormt naar het oordeel van de Ombudscommissie geen rechtvaardigingsgrond voor de lange behandelingsduur van het verzoek.

De Ombudscommissie stelt vast dat de gemeente de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking heeft geschonden.

b. Een burger die zich schriftelijk tot de overheid wendt, dient op korte termijn een antwoord of een bevestiging te krijgen. In het algemeen is een behandeltermijn van acht weken nog redelijk te achten.

Klagers brief van 14 april 2008 is nog niet beantwoord. Tijdens de zitting van de Ombudscommissie op 2 juli 2008 heeft de vertegenwoordiger van de gemeente toegezegd dat klager uiterlijk 16 juli 2008 antwoord op zijn brief van 14 april tegemoet kan zien. Om die reden onthoudt de commissie zich van het geven van een oordeel over dit klachtonderdeel.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 3

Er is ruimte voor een vergoeding uit coulance in situaties waarbij ten gevolge van door bestuursorganen erkende nalatigheid burgers benadeeld worden, zonder dat er sprake is van evident of vermoedelijk onrechtmatig overheidshandelen. Dit laatste is overigens niet ter beoordeling van de Ombudscommissie.

Bij verlening van een bouwvergunning voor de bouw van 12 woningen in plan F te Oud-Beijerland is klager er in alle redelijkheid van uitgegaan dat de gemeente de privaatrechtelijke rechten zou respecteren en dat dit de reden is waarom hij geen rechtsmiddelen heeft aangewend.

Als gevolg van deze bouw wordt klager nu geconfronteerd met uitzicht vanuit een zijraam op de 1^e etage van zijn woning op een gemetselde muur in de nieuw gebouwde woning op 80 centimeter afstand.

De gemeente erkent dat bij de gevolgde vrijstellingsprocedure ten onrechte niet is gecheckt (vormfout) of de voorgenomen ontwikkeling inbreuk maakt op de privaatrechtelijke rechten van derden.

Bij de beslissing over de klacht heeft het college de klacht gegrond verklaard voor zover deze ziet op het gegeven dat bij de vrijstellingsprocedure geen rekening is gehouden met de rechten van derden.

Weliswaar heeft klager geen rechtsmiddelen ingezet tegen het besluit om de bouwvergunning te verlenen, maar gelet op de uitzonderlijke situatie is de Ombudscommissie van mening dat er in de gegeven situatie ruimte is voor een financiële tegemoetkoming.

De Ombudscommissie beveelt de gemeente dringend aan om een vergoeding uit coulance te laten prevaleren boven de suggestie aan het adres van klager om een civiele procedure tegen de gemeente te beginnen.

Overwegingen ten aanzien van klachtonderdeel 4

Het vereiste van beleefdheid en fatsoen impliceert dat een bestuursorgaan in beginsel aan een redelijk verzoek inzake de omgangsvormen dient te voldoen.

Klager geeft in zijn klachtbrief aan “dat de gemeente niet met de familie rond de tafel wil gaan zitten, omdat zij anders haar rechtspositie tegenover klager zou kunnen ondermijnen; de voorkeur van de gemeente zou uitgaan van een situatie waarbij beide partijen met hun advocaat zijn vertegenwoordigd.”

Ook tijdens de zitting van de commissie heeft klager nogmaals benadrukt dat de gemeente geen contact met hem wil hebben omwille van haar positie in een procedure.

Op de vraag van de vertegenwoordiger van de gemeente met welke medewerker van de gemeente de heer A hierover contact heeft gehad, weigert hij die naam bekend te maken, omdat hij niet uitsluit dat hij deze kwestie alsnog in de publiciteit brengt.

Omdat klager om hem moverende redenen weigert nadere informatie te verstrekken aan de commissie, kan noch de commissie, noch de vertegenwoordiger van de gemeente natrekken met welke medewerker klager heeft gesproken en welke redenen ten grondslag zou liggen aan het weigeren van een gesprek.

De commissie onthoudt zich op dit punt van het geven van een oordeel.

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 11 augustus 2008 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (klager).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen.

Bij brief d.d. 20 augustus 2008 heeft de familie A een reactie gegeven.

De Ombudscommissie heeft geen reactie ontvangen van de gemeente.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reactie van de familie A. Deze heeft niet geleid tot het aanpassen van haar bevindingen op onderdelen.

Eindoordeel

De Ombudscommissie is ten opzichte van klager het volgende van oordeel:

Klachtonderdeel 1: de gedraging is niet behoorlijk, de gemeente heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.

Klachtonderdeel 2:

a: de gedraging is niet behoorlijk, de gemeente heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.

b: aangezien ter zitting afspraken zijn gemaakt over de beantwoording van de brief, onthoudt de commissie zich van het geven van een oordeel.

Klachtonderdeel 3: de commissie beveelt de gemeente dringend aan om coulance te laten prevaleren boven de suggestie aan het adres van klager om een civiele procedure te beginnen tegen de gemeente.

Klachtonderdeel 4: hierover spreekt de commissie geen oordeel uit.

Tot slot

De commissie heeft kennis genomen van de aanbevelingen aan het adres van klager in het definitieve rapport van bevindingen van de gemeente.

Als een burger een klacht heeft over het functioneren van een bestuursorgaan kan de klachtbehandelaar het bestuursorgaan aanbevelingen doen die de klacht kunnen verhelpen of soortgelijke klachten in de toekomst kunnen voorkomen. Een aanbeveling kan een concreet voorstel inhouden of een structurele maatregel voorstellen.

Volgens artikel 9:1 Awb heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, bij dat bestuursorgaan een klacht in te dienen. Wat een klacht is zegt de wet niet, maar in de praktijk is een klacht kortweg ‘een uiting van onvrede van een burger over een gedraging van een bestuursorgaan.’

Het is aan de burger om te bepalen of hij een klacht indient en in de meeste gevallen spreekt het bestuursorgaan uit of die klacht al dan niet gegrond is.

Het doen van aanbevelingen aan het adres van klager, zeker wanneer deze naar de mening van de commissie een suggestieve lading hebben, zoals sprake is in het onderhavige geval, vindt de commissie betuttelend.

Ook in het geval dat een klager al weet zou hebben van de zwakke plekken in de organisatie, juist dan mag hij de overheid in een bepaalde aangelegenheid daarop aanspreken en dan gaat het niet aan om die klager vervolgens door middel van een aanbeveling daarop te wijzen.

Strijen, 9 september 2008

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,

De voorzitter,

Mw. A. Twilt