



nationale ombudsman

Rapport

Neemt de gemeente mijn zorgen wel serieus?

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Baarn ongegrond.

Wat is de klacht?

Mevrouw Van Roon¹ klaagt erover dat de gemeente Baarn haar zorgen over de verbouwing van haar burens niet serieus nam. Ook klaagt zij erover dat de gemeente in dit proces niet (voldoende) met haar communiceerde en niet reageerde op handhavingsverzoeken die zij indiende.

Wat gaat er aan de klacht vooraf?

Eind 2021 koopt mevrouw Van Roon met haar gezin een woning. Het huis van hun burens zit aan deze woning vast. Doordat er bij de burens veel hout wordt afgeleverd, komt mevrouw erachter dat de burens verbouwplannen hebben. De burens willen een dakopbouw plaatsen. Mevrouw maakt zich grote zorgen over de veiligheid van de opbouw. Daarom zoekt zij contact met de gemeente en maakt zij bezwaar tegen de aan de burens verleende omgevingsvergunning. Dat doet zij volgens de gemeente te laat. Daarom verklaart de gemeente haar bezwaarschrift ongegrond.

Door de contacten met de gemeente wordt voor mevrouw duidelijk dat de burens volgens de verstrekte vergunning vier weken vóór het begin van de bouwwerkzaamheden een nieuwe constructieberekening en tekening hadden moeten aanleveren. Omdat de burens toch beginnen met de bouw zonder het aanleveren van de stukken, zoekt mevrouw Van Roon meermaals contact met de gemeente. Ze uit haar zorgen over de bouwplannen van haar burens en vraagt de gemeente vele malen om handhavend op te treden. Ook dient mevrouw meerdere meldingen in. Op al deze verzoeken reageert de gemeente volgens mevrouw maandenlang niet (adequaat). Hierdoor krijgt zij het gevoel dat de gemeente haar niet serieus neemt. Haar vertrouwen in de gemeente neemt meer en meer af.

Mevrouw voelt zich niet alleen niet serieus genomen door de gemeente. Langzamerhand krijgt zij namelijk ook het vermoeden dat de gemeente discriminerend handelt. Dit vermoeden ontstaat vooral door wat er gebeurt als mevrouw zelf begint met een verbouwing. Want tot haar verbazing komt er op de eerste dag van de verbouwing een medewerker van de gemeente langs om te kijken waar zij precies mee bezig is. Dit vindt mevrouw Van Roon stuitend: voor haar verbouwing was namelijk geen vergunning nodig – dit had mevrouw van tevoren goed uitgezocht – en de burens waren al negen maanden bezig met hun verbouwing zonder dat er ook maar iemand van de gemeente langskwam. Ondanks alle keren dat mevrouw de gemeente hierom vroeg.

Waarover dient mevrouw een klacht in bij de gemeente?

De eerste klacht die mevrouw Van Roon indient, gaat over de afwijzing van haar bezwaren tegen de aan de burens verleende omgevingsvergunning. De gemeente stelt namelijk dat mevrouw niet binnen zes weken bezwaar maakte, maar volgens mevrouw Van Roon maakte de gemeente een rekenfout bij het berekenen van de bezwaartermijn. De gemeente laat haar in reactie daarop weten dat zij deze klacht niet in behandeling neemt. Mevrouw had na het ongegrond verklaren van haar bezwaarschrift namelijk naar de bestuursrechter gekund.

Mevrouw Van Roon stuurt de gemeente na het lezen van de afwijzing van haar klacht een e-mail waarin zij aangeeft dat de klacht losstaat van de bezwaarprocedure. De klacht gaat erover dat de gemeente haar onjuist behandelde en onjuist informeerde, zo laat mevrouw de gemeente weten. In het aanvullende bericht dat mevrouw na dit bericht stuurt, licht zij haar klacht verder toe. Mevrouw schrijft onder meer dat zij maandenlang veelvuldig om handhavend optreden door de gemeente vroeg. En dat de gemeente iedere keer een andere smoes verzong om maar niet te hoeven reageren. Mevrouw krijgt zelfs de indruk dat de gang

¹ Dit is een fictieve naam.

van zaken bij de gemeente misschien wel te maken heeft met de buitenlands klinkende achternaam van haar man. Als dat waar is, is dat een kwalijke zaak, aldus mevrouw Van Roon.

Hoe behandelt de gemeente de klacht van mevrouw?

De gemeente stuurt mevrouw Van Roon een e-mail waarin zij aangeeft het spijtig te vinden hoe mevrouw de communicatie met de gemeente heeft ervaren. En dat zij graag met mevrouw in gesprek wil om haar kant van het verhaal nogmaals te horen en uitleg te geven over de juridische kant van de kwestie. In eerste instantie laat mevrouw Van Roon weten dat zij het vreemd vindt dat de gemeente haar nu pas uitnodigt voor een gesprek. En dat een gesprek in haar optiek nog weinig zin heeft, omdat het niets aan de inhoud zal veranderen. Mevrouw wil eerst een reactie op haar inhoudelijke vragen, zo schrijft zij. Nadat de gemeente mevrouw ook per brief uitnodigt voor een officieel klachtgesprek, accepteert zij de uitnodiging toch en maken zij een afspraak voor een gesprek.

Voorafgaand aan het gesprek laat de gemeente mevrouw weten dat het gesprek vooral bedoeld zal zijn om naar haar en haar ervaringen te luisteren, zodat de gemeente de klachten goed begrijpt en hiervan kan leren. Na het gesprek stuurt de gemeente mevrouw een afrondende e-mail. Hierin laat zij weten dat zij de klacht officieel zal afronden en dat mevrouw haar klacht daarna eventueel aan de Nationale ombudsman kan voorleggen.

Een brief aan de burgemeester

Aan het klachtgesprek houdt mevrouw Van Roon geen goed gevoel over. Daarom stuurt ze de burgemeester diezelfde dag nog een brief. In de brief beschrijft mevrouw opnieuw waar zij tegenaan loopt in het contact met de gemeente. Mevrouw schrijft onder andere dat de afdeling handhaving niet reageert en selectief werkt – volgens mevrouw is er sprake van discriminatie – en dat klachten niet inhoudelijk worden behandeld.

De burgemeester nodigt mevrouw Van Roon na ontvangst van de brief uit voor een gesprek. Na het gesprek stuurt de burgemeester mevrouw een afrondende brief. In deze brief gaat de burgemeester zowel in op de inhoud als op klachtbehandeling. De burgemeester schrijft onder meer dat zijn inspecteurs een controle bij de woning van mevrouw Van Roon uitvoerden en geen afwijkingen van de aan de burens verleende vergunning constateerden. En dat de gemeente geen rol heeft in het geschil tussen mevrouw Van Roon en haar burens. Hiervoor kan mevrouw zich richten tot de civiele rechter, aldus de burgemeester.

Over de klacht schrijft de burgemeester dat de klachtenprocedure is afgerond na het klachtgesprek. Als mevrouw hierover niet tevreden is, kan zij haar klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman, zo besluit de burgemeester.

Wat doet de Nationale ombudsman na ontvangst van de klacht?

Mevrouw Van Roon zoekt al eerder in het proces contact met de ombudsman. De eerste contacten gaan vooral over de juridische kant van de zaak. Mevrouw schrijft de ombudsman namelijk over de rekenfout die de gemeente in haar optiek maakte bij het berekenen van de bezwaartermijn. De wethouder wil hierover niet met haar in gesprek, zo geeft zij aan. Daarom vraagt mevrouw de ombudsman of hij de gemeente alsnog kan dwingen met haar in gesprek te gaan. De ombudsman laat mevrouw weten dat hij hiermee geen bemoeienis heeft. Mevrouw had na de ongegrondverklaring van haar bezwaarschrift namelijk naar de bestuursrechter gekund. En de ombudsman mag zich niet buigen over zaken waarover de bestuursrechter gaat.

Later vraagt mevrouw de ombudsman ook te kijken naar de klachtbehandeling door de gemeente. De ombudsman nodigt mevrouw uit voor een gesprek om meer te horen over de kern van haar klacht, wat zij met haar klacht hoopt te bereiken en wat zij in dat kader van de ombudsman verwacht.

In gesprek met mevrouw van Roon

Hieronder volgt een weergave van het gesprek dat de ombudsman had met mevrouw Van Roon.

Meldingen en handhavingsverzoeken

Mevrouw vertelt de ombudsman onder meer dat zij zowel telefonisch als per e-mail door de hele gemeentelijke organisatie contact zocht, maar dat alle deuren dicht bleven. Hierdoor voelt zij zich enorm in de steek gelaten door de gemeente. De vergunninghouder – degene die een vergunning beoordeelt – beloofde haar eerder dat hij zo nu en dan zou komen controleren en dat mevrouw altijd contact kon opnemen als er iets was. Maar uiteindelijk reageerde hij niet op haar berichten, zo vertelt mevrouw. Ook geeft mevrouw aan dat zij in de loop der tijd vele verzoeken om handhaving indiende en meldingen maakte. De gemeente kwam na ontvangst van een melding wel kijken en stelde vast dat de burens volgens de vergunning bouwden, maar volgens mevrouw kon de gemeente dit niet zomaar beoordelen. Er waren namelijk geen maten om te controleren, aldus mevrouw. Zij vraagt de ombudsman aandacht te hebben voor hoe de gemeente al die maanden (niet) met haar communiceerde en hoe zij haar handhavingsverzoeken behandelde.

Vermoedens van discriminatie

Ook vraagt mevrouw Van Roon de ombudsman om aandacht voor haar vermoedens van discriminatie. Mevrouw geeft aan dat de gemeente haar maandenlang volledig negeerde toen zij aandacht vroeg voor de bouwwerkzaamheden van de burens. Maar dat toen zij zelf een container op de oprit plaatste, er diezelfde dag een medewerker van de afdeling handhaving langskwam om te kijken waarmee zij bezig was. De gemeente gaf geen plausibele verklaring voor deze gang van zaken, aldus mevrouw Van Roon. Integendeel: tijdens het gesprek met de burgemeester gaf hij aan dat het bezoek van de handhaver waarschijnlijk te maken had met oudejaarsnacht. Vanwege het vuurwerk en de veiligheid mogen er geen containers (open)staan, zo vertelde de burgemeester. Maar na het gesprek bedacht mevrouw Van Roon zich dat de container niet in december maar in september op haar oprit stond. Dus de reden van vuurwerk en veiligheid kán helemaal niet kloppen, zo vertelt mevrouw Van Roon. Ook gaf de burgemeester geen redelijke uitleg voor het feit dat zij maandenlang niets van de gemeente hoorde. Dit alles bij elkaar maakt dat de gemeente haar vermoeden van discriminatie niet heeft kunnen wegnemen.

De ombudsman start zijn onderzoek

Door het gesprek wordt het de ombudsman goed duidelijk hoeveel de situatie met mevrouw Van Roon doet. Mevrouw is het vertrouwen in de gemeente inmiddels helemaal verloren. Via de ombudsman hoopt zij na al die tijd erkenning te krijgen voor de fouten die de gemeente in haar optiek maakte. Ook hoopt zij antwoord te krijgen op de verschillende vragen die voor haar nog openstaan. Als die vragen allemaal zijn beantwoord, kan zij kijken naar de volgende – waarschijnlijk juridische – stap, want mevrouw vindt het heel belangrijk dat er gerechtigheid komt, zo vertelt zij de ombudsman. Na het gesprek met mevrouw Van Roon besluit de ombudsman om haar klacht verder te onderzoeken.

Wat onderzoekt de Nationale ombudsman?

In het onderzoek richt de ombudsman zich op 1) de communicatie van de gemeente met mevrouw Van Roon en het serieus nemen van haar zorgen en 2) de behandeling door de gemeente van de handhavingsverzoeken die zij indiende.

Uit de contacten met mevrouw Van Roon wordt de ombudsman duidelijk dat zij uiteindelijk ook hoopt dat de in haar ogen gemaakte fouten worden hersteld. En dat het bouwwerk van de burens wordt verwijderd en een onafhankelijke bouw- en woningtoezichtcommissie naar de kwestie kijkt. Rond dit deel van de zaak ziet de ombudsman geen rol voor zichzelf. Daaronder rekent de ombudsman ook (de klacht over) de informatieverstrekking over de aangevraagde/verleende vergunning vooraf en het vergunningstraject.

In gesprek met de gemeente

Omdat de ombudsman verwacht dat een mondelinge toelichting meer inzicht geeft in de gebeurtenissen die leidden tot de klacht, nodigt hij ook de gemeente uit voor een gesprek. Hieronder volgt een weergave van dit gesprek.

Meldingen en handhavingsverzoeken

De gemeente geeft aan dat zij in totaal drie meldingen van mevrouw Van Roon ontving en dat zij op al deze meldingen reageerde, vaak nog dezelfde dag. De gemeentelijke toezichthouders gingen na ontvangst van de meldingen alle keren bij mevrouw langs en bevestigden de gemaakte afspraken/hetgeen zij met haar bespraken daarna per e-mail. De gemeente ontving geen handhavingsverzoeken van mevrouw, zo laat zij weten. Hierbij merkt de gemeente op dat een handhavingsverzoek ook aan bepaalde (juridische) vereisten moet voldoen en dat zij een dergelijk verzoek dus niet ontving.

Vermoedens van discriminatie

De gemeente legt uit dat haar constructeur bij een ronde door de wijk toevallig langs de container van mevrouw Van Roon liep. Omdat hij zag dat er veel puin in de container werd gegooid, liep hij even langs bij de aannemer om te kijken waar deze mee bezig was. Toen bleek dat het ging om werkzaamheden waarvoor geen vergunning nodig was. De gemeente vertelt verder dat containers in december (tijdelijk) weg moeten vanwege de veiligheid. De eerdere toelichting van de burgemeester over de controle vlak voor de jaarwisseling berust op een klein misverstand. De constructeur deed in december namelijk opnieuw een ronde door de wijk en zag toen een andere container staan – bij mevrouw om de hoek. De gemeente benadrukt dat het in december dus niet om de container van mevrouw ging.

Ook geeft de gemeente aan dat zij begrijpt dat de aaneenschakeling van sommige gebeurtenissen bij mevrouw voor vermoedens van discriminatie zorgden, maar dat hiervan in haar optiek geen sprake is. De gemeente benadrukt dat het puur toeval was dat de constructeur in september bij mevrouw langskwam, kort nadat zij een container op haar oprit plaatste. De gemeente vertelt tot slot hoe belangrijk zij het vindt om discriminatie uit te sluiten en hoeveel aandacht zij hiervoor heeft.

Contacten en klachtbehandeling

Zoals eerder aangegeven, herkent de gemeente zich niet in het door mevrouw geschetste beeld dat zij niet op meldingen reageerde. Wel geeft de gemeente aan dat de vergunninghouder voor langere tijd afwezig was. De gemeente sluit daarom niet uit dat er af en toe een terugbelverzoek van mevrouw bij hem is blijven liggen.

Ook in de klachtenprocedure was er veel contact met mevrouw, zo vertelt de gemeente tot slot. Zowel schriftelijk als telefonisch. Na ontvangst van de klacht nodigde de gemeente mevrouw eerst uit voor een gesprek in een poging om de klacht informeel op te lossen. In dit gesprek kwam ook de inhoudelijke kwestie even ter sprake. Daarna volgde er nog een officieel klachtgesprek én een gesprek met de burgemeester. Ook in dit gesprek kwam alles wat voor mevrouw belangrijk is aan bod. Zowel de inhoud als haar klachten over de gang van zaken bij de gemeente. De gemeente vindt het jammer dat de gesprekken voor mevrouw niet bevredigend waren en er niet voor zorgden dat zij en mevrouw nader tot elkaar kwamen. Na het gesprek volgde nog een brief van de burgemeester en daarmee beschouwde de gemeente de klacht als afgerond, zo vertelt zij.

Vervolg onderzoek

Na het gesprek met de gemeente schrijft de ombudsman een zogeheten 'verslag van bevindingen'. Dat is een verslag waarin alle voor het onderzoek relevante gebeurtenissen staan. De ombudsman vraagt zowel aan mevrouw Van Roon als aan de gemeente om op het verslag te reageren. De reacties geven geen

aanleiding om het verslag aan te passen. Wel laat mevrouw Van Roon de ombudsman nogmaals weten dat zij liever had gezien dat het onderzoek zich op de meer onderliggende inhoudelijke kwestie richtte.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Toetsingskader

De Nationale ombudsman merkt de gedragingen waarover mevrouw Van Roon klaagt aan als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Baarn (vanwege de leesbaarheid hierna ook wel aangeduid als 'de gemeente'). De ombudsman toetst deze gedragingen aan het vereiste van professionaliteit. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. Daarbij communiceren zij tijdig en duidelijk naar de burger toe. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Beoordeling

De ombudsman benadrukt nogmaals dat zijn onderzoek zich niet richt op de vraag of de fouten die volgens mevrouw Van Roon zijn gemaakt hersteld dienen te worden. En of het bouwwerk van de bureaus moet worden verwijderd en of een onafhankelijke bouw- en woningtoezichtcommissie naar de kwestie kijkt. Rond dit deel van de zaak ziet de ombudsman geen rol voor zichzelf. Daaronder rekent de ombudsman ook (de klacht over) de informatieverstrekking over de aangevraagde/verleende vergunning vooraf en het vergunningstraject.

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op de vraag of de gemeente in haar communicatie met mevrouw Van Roon haar voldoende serieus nam in haar zorgen. En of en hoe zij handhavingsverzoeken behandelde in dit verband. Ook wordt daarbij ingegaan op de door haar geuite vermoedens van discriminatie. Het vereiste van professionaliteit betekent in dit verband concreet dat medewerkers meldingen, verzoeken om handhaving en klachten tijdig en zorgvuldig oppakken en behandelen volgens hun professionele normen. En zorgen van de burger serieus nemen.

Uit het gesprek dat medewerkers van de ombudsman voerden met medewerkers van de gemeente blijkt dat de gemeente op meerdere momenten reageerde op meldingen van mevrouw Van Roon. Medewerkers van de gemeente zijn nadat zij een melding ontvingen van mevrouw Van Roon diverse keren langs geweest bij haar woning en bevestigden hierna de afspraken die zij met haar maakten per e-mail. De ombudsman vindt dit zorgvuldig en in lijn met wat er in redelijkheid van een gemeente verwacht mag worden. De gemeente maakte voldoende aannemelijk dat en waarom zij zich niet herkent in het door mevrouw van Roon geschetste beeld dat zij niet op meldingen reageerde. Wel werd duidelijk dat een vergunninghouder voor langere tijd afwezig was. En dat de gemeente daarom niet uitsluit dat er af en toe een terugbelverzoek van mevrouw bij hem is blijven liggen. Hoewel het beter was geweest als mevrouw door een andere collega zou zijn teruggebeld, betekent dit echter niet dat de gemeente verder niet serieus reageerde op meldingen van mevrouw.

De gemeente gaf verder aan geen handhavingsverzoek te hebben ontvangen van mevrouw Van Roon. Hierdoor kon er ook geen behandeling plaatsvinden. De gemeente reageerde echter wel op de meldingen van mevrouw. Aangezien zij zelf verder niet concreet maakte of aantoonde wanneer en hoe zij een verzoek om handhaving indiende kan de ombudsman de gemeente volgen dat zij – nu zij geen handhavingsverzoek ontving – deze ook niet kon behandelen. In dit verband wijst de ombudsman de gemeente er wel op dat het wellicht zorgvuldig was geweest om mevrouw Van Roon tijdens de contacten die er wel waren, er expliciet op te wijzen dat het indienen van een handhavingsverzoek aan bepaalde vereisten behoort te voldoen en welke dit dan zijn.

Als het gaat om de behandeling van de klacht van mevrouw Van Roon die zij op een later moment indiende vindt de ombudsman dat deze door de gemeente serieus en met zorg is opgepakt en behandeld. De gemeente nam op diverse momenten contact op met mevrouw Van Roon en probeerde haar klacht in eerste instantie informeel op te pakken. En benoemde hierbij ook dat zij de klacht wil gebruiken om zo mogelijk van te leren. Dat vindt de ombudsman positief. Toen dit niet lukte vond een officieel klachtgesprek plaats en hierna ook op verzoek van mevrouw nog een gesprek met de burgemeester. Ook hieruit blijkt dat de gemeente de klacht van mevrouw Van Roon serieus oppakte. Na dit gesprek ontving mevrouw Van Roon een afrondende brief van de burgemeester waarin zowel op de klacht als ook op de inhoudelijke onderliggende kwestie werd ingegaan. De ombudsman had het uit procedureel oogpunt zorgvuldiger gevonden als de gemeente hiernaast een aparte formele klachtafhandelsbrief met oordeel had verzonden aan mevrouw Van Roon. Echter gelet op het verloop van het proces en het feit dat de burgemeester zelf met mevrouw Van Roon over haar klachten in gesprek ging, kan hij de gemeente er in volgen dat zij koos voor de afrondende brief van de burgemeester.

Met betrekking tot de door mevrouw Van Roon geuite vermoedens van discriminatie ziet de ombudsman onvoldoende aanknopingspunten voor haar conclusie dat de gemeente discriminerend handelde. De gemeente nam haar signaal hierover serieus en de burgemeester nodigde mevrouw uit voor een persoonlijk gesprek. Hieruit blijkt volgens de ombudsman dat de gemeente de vermoedens serieus nam. Uit de brief die de burgemeester stuurde na zijn gesprek met haar en uit aanvullende toelichting die de gemeente later nog gaf tijdens het gesprek met medewerkers van de ombudsman, blijkt voor de ombudsman voldoende dat de gemeente niet de intentie had om discriminerend te handelen. En dat het toeval was dat een toezichthouder mevrouw vroeg naar haar verbouwingsplannen. Dat neemt overigens niet weg dat de ombudsman zich kan voorstellen dat alleen al het idee voor mevrouw Van Roon erg beladen moet zijn geweest. De ombudsman vindt echter dat de gemeente in de communicatie naar mevrouw Van Roon toe en in het gesprek dat zij hierna voerde met medewerkers van de ombudsman, voldoende duidelijk maakte dat en waarom er volgens haar geen sprake was van discriminerend handelen en dat zij discriminatie juist probeert uit te sluiten.

Alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat de gemeente Baarn mevrouw Van Roon voldoende serieus nam in haar zorgen over de verbouwing die haar burens uitvoerden en in dit proces naar haar toe zorgvuldig communiceerde en niet in strijd handelde met het vereiste van professionaliteit.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Baarn is ongegrond. De Nationale ombudsman vindt namelijk dat de gemeente voldoende aandacht had voor de zorgen van mevrouw Roon met betrekking tot de verbouwing van haar burens. En hierover op diverse momenten en met haar in gesprek ging en haar meldingen en klachten hierover serieus en zorgvuldig behandelde.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen