



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Hoogheemraadschap had proactief informatie moeten geven over vergunningsaanvraag**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard gegrond.

## Aanleiding

Verzoeker woont aan het water. Na de zomer van 2019 plaatsen zijn burens zonder vergunning een nieuwe beschoeiing met daar bovenop een nieuwe schutting. Deze werden niet op dezelfde plek als de oude geplaatst, maar deels in het water. Het uitzicht van verzoeker werd hierdoor beperkt. Verzoeker meldde deze situatie bij het Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (hierna: het Hoogheemraadschap). Hierop nam een handhaver van het Hoogheemraadschap contact op met verzoeker. Bij verzoeker ontstond daarop de indruk dat er gehandhaafd zou worden omdat de beschoeiing daar zonder vergunning niet mocht staan.

Omdat er niets gebeurde, nam verzoeker diverse malen contact op met het Hoogheemraadschap. In eerste instantie kreeg verzoeker te horen dat er nog overlegd zou worden. In november 2019 was er een e-mailwisseling tussen een handhaver en verzoeker. Daarin ging het om de vraag of verzoeker een zelfde soort beschoeiing mocht plaatsen als de burens. Ook probeerde de handhaver duidelijkheid te geven over de aard van de beschoeiing en over de procedure betreffende de burens (handhaven of vergunning verlenen).

Toen begin 2020 de nieuwe beschoeiing (met schutting) van de burens er nog steeds stond, nam verzoeker opnieuw contact op met het Hoogheemraadschap. Verzoeker kreeg toen te horen dat de burens een vergunning hadden gekregen voor het plaatsen van de beschoeiing. De bezwaartermijn was inmiddels verstreken waardoor verzoeker geen bezwaar meer kon aantekenen tegen de verleende vergunning.

Verzoeker diende daarop een klacht in bij het Hoogheemraadschap. Daarin klaagde hij erover dat het Hoogheemraadschap hem (bewust) niet informeerde over het besluit om de burens een vergunning te verlenen. Het Hoogheemraadschap achtte de klacht niet gegrond. Volgens het Hoogheemraadschap was aan de juridische verplichting tot publicatie van de vergunning in het Waterschapsblad voldaan. Wel erkende het Hoogheemraadschap dat het, achteraf beschouwd, passender was geweest als het verzoeker over de vergunningaanvraag had geïnformeerd.

Verzoeker was het niet eens met het oordeel van het Hoogheemraadschap en vraagt de Nationale ombudsman zijn klacht te onderzoeken.

Verzoeker vindt dat het Hoogheemraadschap hem proactief op de hoogte had moeten houden van de procedure. Dat wil zeggen dat hij geïnformeerd had moeten worden over de vergunningaanvraag en -verlening. Hij wijst op de contacten die hij met (een handhaver van) het Hoogheemraadschap had. En toen het er toe deed, bleef het stil aan de kant van het Hoogheemraadschap. Pas nadat de vergunning verleend was en de bezwaartermijn verstreken was, hoorde verzoeker weer iets van het Hoogheemraadschap. Hierdoor heeft verzoeker nooit de mogelijkheid gehad om op gepaste wijze bezwaar aan te tekenen tegen de verstrekte vergunning.

## Het onderzoek bij de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vroeg het Hoogheemraadschap of het, achteraf bekeken, de klacht nog steeds niet gegrond acht. In de reactie op de klacht van verzoeker gaf het Hoogheemraadschap namelijk aan dat het achteraf passender was geweest om verzoeker te informeren over de aanvraag en de vergunningverlening.

Het Hoogheemraadschap blijft van mening dat het niet tekort is geschoten bij het informeren over de vergunningverlening aan de burens van verzoeker. Verzoeker had niet gevraagd om op de hoogte gehouden te worden. Het Hoogheemraadschap had niets beloofd. De e-mailwisseling uit november 2019 was gericht op de vraag of verzoeker eenzelfde soort beschoeiing mocht plaatsen. Niet zozeer op de vraag of er gehandhaafd zou worden. Pas nadat de vergunning verleend was, gaf verzoeker uitdrukkelijk aan dat hij

bedenkingen had tegen de beschoeiing. Het Hoogheemraadschap zag daarom geen aanleiding om verzoeker te informeren. Deze informatie had verzoeker ook in het Waterschapsblad kunnen lezen. Een kennisgeving van een vergunning in het Waterschapsblad is juist bedoeld om te zorgen dat iedereen daarvan op de hoogte kan zijn.

Wel vindt het Hoogheemraadschap dat de manier waarop met verzoeker was gecommuniceerd verwarrend is. De overtreding was te legaliseren. In de e-mailwisseling had hier duidelijker op gewezen kunnen worden. Ook had duidelijker aangegeven kunnen worden dat een eventuele vergunning in het Waterschapsblad wordt gepubliceerd.

Verder deelde het Hoogheemraadschap mee zich in te zullen zetten voor heldere en duidelijke communicatie. Medewerkers worden getraind in het schrijven van eenvoudige en begrijpelijke teksten. Het Hoogheemraadschap gaat verder de brieven over vergunningverlening, toezicht en handhaving ook in duidelijke en eenvoudige taal opstellen. Ook gaat het Hoogheemraadschap vaste teksten opstellen die medewerkers in voorkomende gevallen kunnen gebruiken wanneer zij met burgers en bedrijven corresponderen. Bijvoorbeeld over het verloop van een handhavingstraject en het legaal maken van een illegale situatie. Het Hoogheemraadschap kan dan ook wijzen op het belang van een abonnement op het Waterschapsblad.

## **Beoordeling door de Nationale ombudsman**

De gedraging waarover verzoeker klaagt, toetst de Nationale ombudsman aan het volgende behoorlijke vereiste:

behoorlijke informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

In de rapporten 'De kunst van handhaven' (rapport 2017/045) en 'Informeren = publiceren' (rapport 2019/004), werkte de Nationale ombudsman het vereiste van behoorlijke informatieverstrekking verder uit. In deze rapporten benadrukt de Nationale ombudsman dat het van belang is dat een overheidsinstantie actief informatie verstrekt over het (handhavings)beleid. Maar ook over de manier waarop zij kan optreden. Verder hoort zij alle belanghebbenden actief te informeren en haar besluiten goed te motiveren. Ook concludeert de Nationale ombudsman dat het in bepaalde omstandigheden nodig kan zijn dat de overheid meer doet dan wat juridisch gezien verplicht is voor men kan spreken van behoorlijke informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman wijst er allereerst op dat het aan de burger zelf is om tijdig bezwaar te maken tegen verleende vergunningen. De publicatie van besluiten is daarbij juridisch leidend. De burger moet deze publicaties daarom goed in de gaten houden en eventueel actie ondernemen.

In dit geval hebben verzoeker en het Hoogheemraadschap meerdere keren contact gehad over de beschoeiing met daarop de schutting van zijn burens. Hoewel daartoe juridisch niet verplicht, was het in dit geval dan ook passender geweest wanneer het Hoogheemraadschap verzoeker over de vergunningaanvraag van zijn burens had geïnformeerd. Zo was het voor verzoeker mogelijk geweest om beter invulling te geven aan de eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van het tijdig maken van bezwaar. Vaststaat dat het Hoogheemraadschap verzoeker niet over de vergunningaanvraag van zijn burens heeft geïnformeerd. Daarmee heeft het Hoogheemraadschap naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van behoorlijke informatieverstrekking. Deze conclusie leidt tot het oordeel dat het Hoogheemraadschap de klacht van verzoeker ten onrechte ongegrond heeft verklaard. Het Hoogheemraadschap had in reactie op die klacht niet kunnen volstaan met de vaststelling dat het beter was geweest om verzoeker wel over de vergunningaanvraag van zijn burens te informeren.

De Nationale ombudsman neemt verder met instemming kennis van de maatregelen die het Hoogheemraadschap neemt om de communicatie richting burgers en bedrijven voortaan helder en duidelijk te maken.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Hoogheemraadschap is gegrond omdat niet overeenkomstig het vereiste van behoorlijke informatieverstrekking is gehandeld.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen