



nationale ombudsman

Rapport

Gemeente Echt-Susteren reageert ten onrechte niet op brieven inwoner

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het niet reageren op brieven en de klachtbehandeling daarover door de gemeente Echt-Susteren gegrond.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

De heer Van Asperen¹ woont al 45 jaar in zijn huidige woning, dichtbij Landgoed De Commel. Hij wandelt daar dagelijks. Hij geniet dan van de mooie omgeving en van het uitzicht.

In 2019 maakt de gemeente Echt-Susteren (hierna: de gemeente) bekend dat het bestemmingsplan voor het landgoed wordt gewijzigd. Er komt een woongebouw op het landgoed. Daarnaast komt er een gebouw voor onderhoud en beheer van het landgoed. Bovendien worden er zonnepanelen geplaatst. Een voetpad op het landgoed dat bekend staat als het Gerbroekerpaedje vervalt.

De heer Van Asperen voelt zich door deze wijzigingen op dat landgoed overvallen. Hij stelt hierover daarom vragen aan de gemeente Echt-Susteren (hierna: de gemeente).

De gemeente antwoordt hierop inhoudelijk. Zij wijst de heer Van Asperen erop dat hij geen zienswijze heeft ingediend tegen het bestemmingsplan. De omgevingsvergunning voor de aanleg van zonnepanelen is afgegeven. De vergunning is volgens de gemeente in overeenstemming met het bestemmingsplan en met het landschapsplan dat daar geldt. De vergunning is volgens de gemeente dan ook rechtmatig afgegeven. De gemeente geeft hem verder uitleg over het vervallen van het voetpad.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

De heer Van Asperen stelt na de inhoudelijke reactie van de gemeente nadere vragen over de rechtmatigheid van de aanleg van de zonnepanelen en het vervallen van het voetpad. Daarop reageert de gemeente niet, ook niet na drie herinneringen die hij verstuurt in de periode oktober 2021 tot en met juli 2022. Eén herinnering leidt tot een ontvangstbevestiging maar niet meer dan dat. Vanwege het ontbreken van een verdere reactie op zijn correspondentie dient hij daarover in oktober 2022 een klacht in.

Welke reactie komt er van de gemeente op de klacht?

De gemeente vindt de klacht van de heer Van Asperen niet-ontvankelijk. De gemeente geeft hiervoor drie redenen.

De gemeente vindt dat zij niet meer behoefde te reageren op de nadere rechtmatigheidsvragen van de heer Van Asperen over de wijzigingen op het landgoed. De gemeente had in reactie op eerdere rechtmatigheidsvragen van de heer Van Asperen al geantwoord dat deze wijzigingen rechtmatig zijn. Daarnaast is de klacht langer dan een jaar na zijn eerste brief ingediend. De gemeente hoeft de klacht dan niet te behandelen omdat deze gaat over iets wat te lang geleden is gebeurd. De herinneringsbrieven en herinneringse-mail zijn wel van minder dan een jaar geleden. Maar dat doet volgens de gemeente niet af aan het feit dat de klacht te laat is ingediend.

De gemeente vindt ten slotte dat de heer Van Asperen onvoldoende belang heeft bij behandeling van zijn klacht.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De heer Van Asperen wil een reactie als hij een brief aan de gemeente stuurt. Volgens de heer Van Asperen heeft hij zowel op zijn brieven als op zijn klacht geen inhoudelijke reactie gekregen. Hij begrijpt niet waarom de gemeente zijn klacht daarover vervolgens niet-ontvankelijk verklaarde.

¹ Fictieve naam

Zijn beide partijen bereid tot een gesprek?

Omdat de heer Van Asperen en de gemeente vaker met elkaar van doen hebben, vraagt de Nationale ombudsman eerst aan beide partijen of een gesprek zinvol zou zijn. De heer Van Asperen wil dat wel. De gemeente laat weten dat zij nu geen gesprek wil met de heer Van Asperen, maar pas na het oordeel van de Nationale ombudsman over deze klacht. De ombudsman besluit vervolgens een formeel onderzoek in te stellen.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Het onderzoek richt zich op de vraag of de gemeente behoorlijk reageerde op de correspondentie van de heer Van Asperen. Daarnaast richt het onderzoek zich op de vraag of de gemeente behoorlijk reageerde op zijn klacht.

De Nationale ombudsman stelt een aantal vragen aan de gemeente. Daarop reageert de gemeente als volgt. Inhoudelijk was al gereageerd op eerdere vragen. De heer Van Asperen neemt volgens de gemeente geen genoegen met de gegeven antwoorden. De gemeente vindt alsnog dat ze misschien duidelijker met hem had moeten communiceren. Ze had hem misschien moeten meedelen dat ze niet steeds kan reageren op vragen als die al eerder zijn beantwoord. De gemeente wil geen excuus aanbieden omdat dat nu niet meer op zijn plaats zou zijn. In de toekomst zal ze in een situatie als deze direct aan de heer Van Asperen laten weten dat hij al een antwoord op zijn brief heeft gehad of binnen een redelijke termijn passend reageren.

Op basis van de tijdens het onderzoek ontvangen informatie stelt de Nationale ombudsman een verslag van bevindingen op. Dit verslag wordt voor reactie voorgelegd aan de heer Van Asperen en de gemeente.

Reactie op verslag van bevindingen

De gemeente laat in reactie op het verslag van bevindingen weten dat ze zich kan vinden in de beschrijving van de feiten. Ze vindt de klacht van de heer Van Asperen alsnog deels gegrond. De heer Van Asperen heeft niet altijd een formele ontvangstbevestiging gekregen. Hij heeft ook geen bericht ontvangen waarin staat dat de behandeling van zijn brief langer gaat duren. Dit vindt de gemeente voor zichzelf een verbeterpunt.

De heer Van Asperen vindt dat de afgifte van een omgevingsvergunning voor de aanleg van zonnepanelen niet rechtmatig is. Hij verwijst daarvoor naar een rapportage toezichtcontrole zonnepanelen Landgoed de Commel. Hij stelt dat daaruit ook is gebleken dat de aanleg van de zonnepanelen niet conform het bestemmingsplan is gebeurd.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman

Toetsingskader

De Nationale ombudsman heeft de gedragingen van de gemeente getoetst aan het vereiste van goede motivering. Dit vereiste houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Dit betekent dat de overheid het vooraf aankondigt als zij besluit op bepaalde berichten niet meer te reageren. Bij deze aankondiging geeft zij een duidelijke en begrijpelijke motivering. Voor de burger moet duidelijk zijn wat hij wel en niet van de gemeente mag verwachten. Als de overheid een klacht hierover

behandelt, geeft zij hierbij een duidelijke en begrijpelijke motivering. De gegeven argumenten moeten de beslissing over de klacht kunnen dragen.

Beoordeling

Een burger die brieven aan de gemeente stuurt mag in beginsel antwoord verwachten. Er kunnen voor een gemeente bijzondere redenen of omstandigheden zijn om van dat uitgangspunt af te wijken. De gemeente moet die bijzondere redenen of omstandigheden dan wel vooraf aan de burger kenbaar maken.

In dit geval reageerde de gemeente niet meer op de berichten van de heer Van Asperen. Maar de gemeente deelde hem niet vooraf mee dat en waarom er geen reactie meer volgde. De gemeente had hem moeten berichten dat zij al eerder inhoudelijk had gereageerd op zijn vragen en opmerkingen. Daarbij had de gemeente kunnen aangeven dat zij niet meer zou reageren op zijn brieven als hij daarin geen nieuwe feiten of omstandigheden zou aanvoeren. Doordat de gemeente dit achterwege liet, wist de heer Van Asperen niet waar hij aan toe was.

Omdat hij alsmear niets hoorde, diende hij een klacht hierover in. In reactie op de klacht van de heer Van Asperen gaf de gemeente echter opnieuw niet de reactie en motivering waar hij recht op had. De gemeente had de klacht van de heer Van Asperen kunnen aangrijpen om excuses aan te bieden voor het niet meer reageren op zijn brieven en herinneringen zonder voorafgaande deugdelijke motivering. De klacht van de heer Van Asperen was immers terecht. De gemeente schoof de klacht van de heer Van Asperen echter van zich af op basis van formalistische argumenten, die onjuist waren. Zo kon de jaartermijn niet verstreken zijn. De heer Van Asperen stuurde immers ook binnen het jaar voorafgaand aan zijn klacht berichten aan de gemeente, waarop de gemeente niet reageerde.

De Nationale ombudsman las met instemming dat de gemeente in de toekomst in een situatie als deze direct aan de heer Van Asperen zal laten weten dat hij al een antwoord op zijn brief heeft gehad. Als er nog geen inhoudelijk antwoord is gegeven, zal zij dit alsnog binnen een redelijke termijn geven.

Conclusie

De gemeente Echt-Susteren heeft in strijd met het vereiste van goede motivering gehandeld door zonder voorafgaande toelichting of motivering niet meer te reageren op de correspondentie van de heer Van Asperen. De gemeente heeft ook in strijd met dat vereiste gehandeld door op basis van onjuiste argumenten voorbij te gaan aan de kern van de klacht, terwijl de klacht terecht was.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen