



Rapport

Rapport over een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Westerveld.

Datum: 28 april 2011

Rapportnummer: 2011/132

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat het college van burgemeester en wethouders de toezegging, gedaan medio 2010, om voor het eind van dat jaar een plan van aanpak op te stellen inzake mogelijke illegale bouw op het Bungalowpark te Doldersum, niet is nagekomen.

Rapport en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. In maart 2010 is de heer H. in opdracht van derden gestart met de bouw van twee garages. Omdat er geen vergunningen waren aangevraagd, en de bouw ook niet kon worden gelegaliseerd, is een bouwstop opgelegd. Naar aanleiding van deze bouwstop heeft de heer H. opheldering gevraagd over de garages, bergingen en andere bouwwerken die de afgelopen jaren op het Bungalowpark zijn gerealiseerd. Tevens heeft de heer H. daarover in juli 2010 gesprekken gevoerd met ambtenaren en de betrokken wethouder. Tijdens die gesprekken is toegezegd dat voor het eind van 2010 een Plan van Aanpak zou worden opgesteld en aan de heer H. zou worden meegedeeld.

Nadat de toegezegde termijn was overschreden, wendde de heer H. zich tot de Nationale ombudsman. Telefonisch gaf hij daarbij aan dat hij een duidelijk standpunt wil van de gemeente over de (on-)mogelijkheden van het bouwen van garages. Dit is voor hem van belang, omdat hij als ondernemer bouwopdrachten heeft die nu niet kunnen worden uitgevoerd in afwachting van dit Plan van Aanpak van de gemeente.

2. Naar aanleiding van de ontvangen klacht, is op 25 januari 2011 nadere informatie opgevraagd bij de gemeente. Uiteindelijk heeft dit er toe geleid dat eind januari is meegedeeld dat het Plan van Aanpak nog moet worden opgesteld en dat dit naar verwachting voor 1 mei 2011 zal gebeuren.

3. Gelet op het vorenstaande besloot een Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen. Daarbij is het college van burgemeester en wethouders gevraagd of hetgeen hiervoor staat opgenomen onder 1. aanpassing of aanvulling behoeft.

Voorts is het college gevraagd aan te geven, waarom het niet mogelijk is geweest de aan de heer H. gedane toezegging na te komen dat voor eind 2010 een Plan van Aanpak zou zijn opgesteld en waarom, toen duidelijk was dat de afgesproken datum niet zou worden gehaald, er niet voor is gekozen dit met de heer H. te communiceren.

Het college is - gelet op het belang dat verzoeker stelt te hebben bij een tijdige reactie - gevraagd welke mogelijkheden het ziet om de heer H. anderszins tegemoet te komen.

4. In zijn reactie gaf het college van burgemeester en wethouders aan de voorlopige bevindingen te onderschrijven. Bij brief van 13 juli 2010 is een onderzoek en een plan van aanpak toegezegd voor het einde van 2010. Deze termijn is niet gehaald. Inmiddels is een start gemaakt met het onderzoek en dit is de heer H. op 11 februari 2011 meegedeeld. Daarbij is aangegeven dat het onderzoek voor 1 mei 2011 klaar zal zijn. Mogelijk vloeien er uit het onderzoek handhavingsacties voort.

Het college stelde dat de gedane toezegging niet is nagekomen wegens een beperkte capaciteit, in combinatie met onvoorziene verplichtingen met een hogere prioriteit. Het moment waarop dit duidelijk werd, was ruim voor het eind van het jaar. Het college erkende dat dit ten onrechte niet naar de heer H. is gecommuniceerd. Hier is geen aanwijsbare reden voor, zodat het college de klacht van de heer H. op dit punt gegrond acht.

Het college gaf aan bezig te zijn met het betreffende onderzoek en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. Voor het zover is, ziet het college geen aanleiding tot een andere actie of maatregel richting de heer H., maar het is wel bereid hem schriftelijk excuses aan te bieden voor de gang van zaken.

In meer algemene zin betekent deze klacht voor het college dat er op toegezien gaat worden dat er duidelijk wordt gecommuniceerd, ook wanneer gemaakte afspraken door het college niet kunnen worden nagekomen.

In reactie op de vraag of het college mogelijkheden ziet om de heer H. anderszins tegemoet te komen, merkt het college op dat de gewenste duidelijkheid is te vinden in bestemmingsplannen en in de brief van 13 juli 2010 uiteengezette regels. Er is op verzoek diverse keren bestemmingsplaninformatie uitgelegd en toegezonden en de heer H. is hiervoor ook bij het bouwloket van de gemeente geweest.

II Beoordeling

5. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

Dit impliceert dat een overheidsinstantie een gedane toezegging gestand moet doen en, indien deze door onvoorziene omstandigheden niet kan worden nagekomen, dit tijdig moet communiceren en uitleggen.

Zoals ook het college erkent is de gedane toezegging niet nagekomen en is ten onrechte nagelaten dit tijdig te communiceren. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

In zijn reactie geeft het college terecht aan gaarne bereid te zijn de heer H. excuses aan te bieden. De Nationale ombudsman vraagt aandacht voor de mogelijkheden die het aanbieden van excuses biedt voor het herstel van contact tussen burger en overheid. Daartoe is de Excuuskaart ontwikkeld (zie het artikel Excuses in het openbaar bestuur van de Nationale ombudsman op www.nationaleombudsman-nieuws.nl/boeken-en-artikelen).

Conflicten tussen mensen horen bij de samenleving en er zijn veel manieren om ze op te lossen. Het aanbieden van excuus en het aanvaarden ervan kan veel betekenen voor het herstel van contact. De overheid die excuses aanbiedt nadat iets is misgegaan, geeft aandacht en erkent de persoon die excuses verdient. Een excuus heeft ook betekenis voor de mens als individu, in een groep of de samenleving. Het kan zijn aangetaste gevoel van eigenwaarde herstellen.

Excuus aanbieden betekent veel en het kost niets. Toch vinden veel mensen het moeilijk om excuus te maken. Als een overheidsorganisatie een burger excuses wil aanbieden voor een gemaakte fout, is het belangrijk vijf stappen te volgen:

Erken en geef uitleg: excuses aanbieden betekent de erkenning dat iets is misgegaan. Het is belangrijk om duidelijk te maken wat daarbij het aandeel van de overheid is geweest. Een burger voelt zich serieus genomen en dat geeft al een eerste vorm van herstel.

Bevraag en toon inzicht: bij een geslaagd excuus hoort het zien en benoemen van de gevolgen voor de betrokken burger.

Kies de passende reactie: de inhoud en vorm van de excuses worden bepaald door wat de ander als 'beschadiging' heeft ervaren en wat hij nodig heeft voor het herstel.

Kies het juiste moment: de timing van een excuus is van groot belang. Als de organisatie te lang wacht met het maken van excuses kan het een principekwestie worden, of vervlakt de betekenis ervan. Toch is een laat excuus beter dan helemaal geen excuus!

Benut het leereffect: van een situatie die leidt tot excuses valt te leren. Dat geldt zowel voor de gemaakte fout, als voor een excuus dat niet geaccepteerd wordt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Westerveld, is gegrond wegens strijd met het rechtszekerheidsvereiste.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de toezegging van het college om er op toe te gaan zien dat er duidelijk wordt gecommuniceerd, ook wanneer gemaakte afspraken niet kunnen worden nagekomen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

5

2011.00557

de Nationale ombudsman