



# Rapport

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

**Datum: 15 augustus 2011**

**Rapportnummer: 2011/246**

## **Klacht**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Losser hem naar aanleiding van zijn diverse klachten over het niet of te laat reageren op zijn brieven en verzoeken heeft beloofd dat te verbeteren, maar die belofte tot dusver geen gestand deed.

## **Bevindingen en beoordeling**

### **Bevindingen**

1. Verzoeker is één van de partners in een maatschap die in 1999 een recreatiewoning in een recreatiepark (thans: de wijk Luttermolenveld) in de gemeente Losser kocht met de bedoeling deze te verhuren. Naar aanleiding van een brief van de gemeente van 27 april 2000 over het gebruik en de verhuur van recreatiewoningen benaderde verzoeker de gemeente op 17 mei 2000 met een verzoek om informatie omdat hij mogelijk exploitatieschade kon lijden.

Omdat de gemeente op deze brief en zijn volgende brieven niet reageerde wendde verzoeker zich op 24 september 2001 met een klacht tot het college van burgemeester en wethouders van Losser en kort daarna tot de Nationale ombudsman. Het college handelde de klacht af, verklaarde deze gegrond en bood verzoeker excuses aan voor het niet tijdig beantwoorden van zijn brieven.

2. Verzoeker wendde zich op 3 januari 2007 nogmaals met een klacht tot het college. Volgens verzoeker toonde het college zich niet bereid om een oplossing te vinden voor zijn problemen. Het college concludeerde in zijn brief van 13 maart 2007 dat die klacht gegrond is. Ook bood het college verzoeker excuses aan voor het niet in contact treden met zijn maatschap en voor de late beantwoording van zijn brieven. Tevens nodigde het college verzoeker uit voor een gesprek.

3. Op 9 mei 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman, omdat het college in het gesprek over zijn klacht van 3 januari 2007 volgens hem te kennen had gegeven niet te zullen meewerken aan een oplossing voor zijn schadeprobleem.

De Nationale ombudsman deed navraag bij de gemeente, waarbij bleek dat de gemeenteraad van Losser nog geen besluit had genomen met betrekking tot een wijziging van het bestemmingsplan, en pas nadat een gewijzigd plan definitief zou zijn vastgesteld een besluit met betrekking tot verzoekers schadeclaim kon worden genomen. Verder deelde de gemeente mee dat verzoekers schadeclaim was doorgezonden naar de verzekeraar, Centraal Beheer, en dat het voor de afhandeling van deze claim en die van anderen van belang was om een voor de beoordeling daarvan relevant geachte uitspraak van de Afdeling rechtspraak van de Raad van State af te wachten.

De Nationale ombudsman informeerde verzoeker er op 12 juni 2007 over, dat er, gelet op de mogelijkheid om na de vaststelling van het bestemmingplan een verzoek om planschadevergoeding in te dienen en omdat tegen de beslissing op een dergelijk verzoek een bezwaarschrift kan worden ingediend, geen grond is voor een onderzoek.

4. Verzoeker diende per brief van 27 augustus 2007 bij het college een bezwaarschrift in omdat een lid van het college hem had toegezegd dat er een besluit tot het treffen van een oplossing voor de maatschap zou moeten worden genomen, maar die toezegging vervolgens niet gestand heeft gedaan. Verzoeker rappelleerde het college per e-mail op 30 oktober 2007. Omdat een reactie uitbleef diende hij vervolgens op 8 november 2007 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman verzocht het college op 9 november 2007 om een reactie op deze klacht. Het college deelde mee, dat werd gewacht op een bericht van de verzekeraar en dat verzoeker op 4 september 2007 was gewezen op een verzuim in zijn bezwaarschrift, om welke reden de termijn voor afhandeling was opgeschort.

Conform het advies van de bezwaaradviescommissie besloot het college op 14 december 2007 verzoeker niet ontvankelijk in zijn bezwaar te verklaren.

5. Verzoeker wendde zich op 19 mei 2008 opnieuw tot de Nationale ombudsman met een verzoek om bij de gemeente de afwikkeling van zijn claim te bevorderen. Hij deelde verder mee dat inmiddels overeenstemming was bereikt met de projectontwikkelaar over de verkoop van de woning.

Daarnaar gevraagd deelde het college de Nationale ombudsman op 5 juni 2008 mee, dat de verzekeraar de claims van verzoeker en anderen pas kon beoordelen na afronding van de onderhandelingen met de projectontwikkelaar en dat bovendien Gedeputeerde Staten van Overijssel pas in oktober 2008 een uitspraak zouden doen over een voor de beoordeling van de claims relevante wijziging in het bestemmingsplan. Volgens verzoeker stond zijn claim met betrekking tot de exploitatieschade gedurende de jaren dat de maatschap de woning bezat echter niet in verband met die wijziging.

6. Gedeputeerde Staten van Overijssel informeerden de gemeenteraad van Losser op 14 oktober 2008 over hun goedkeuring van de wijziging van het bestemmingsplan.

De Nationale ombudsman vroeg de gemeente op 12 november 2008 naar de stand van zaken, gevolgd door een rappel op 29 december 2008. Daarbij is gewezen op het belang van het sturen van een tussenbericht aan verzoeker en anderen met een opgave van de vermoedelijke termijn van afhandeling en een opgave van de redenen daarvoor.

Het college deelde verzoeker op 19 maart 2009 mee, dat zolang de Afdeling rechtspraak van de Raad van State geen definitieve uitspraak had gedaan over het bestemmingsplan, het college geen standpunt over zijn claim zou innemen en dat hij, zodra die uitspraak zou

zijn gedaan, nader zou worden geïnformeerd.

7. Op 27 januari 2010 deed de Raad van State, afdeling Rechtspraak, uitspraak op het tegen het bestemmingsplan ingestelde beroep, waarmee dat plan definitief is komen vast te staan.

De gemeente Losser informeerde verzoeker er in verband daarmee op 9 februari 2010 over, dat die uitspraak was doorgestuurd naar de verzekeraar, met het verzoek de voorgedachte claims nu voortvarend af te handelen.

Verzoeker rappelleerde het college per brief van 2 augustus 2010 omdat hij na ontvangst van de brief van 9 februari 2010 niets meer had vernomen. De Nationale ombudsman nam in verband hiermee op 5 augustus 2010 contact op met de gemeente, waarbij bleek dat de gemeente naar aanleiding van het rappel van 2 augustus 2010 de verzekeraar had benaderd, en dat naar verwachting binnen enkele weken meer duidelijkheid kon worden gegeven.

8. Verzoeker wendde zich op 7 oktober 2010 tot de Nationale ombudsman met een klacht over de behandelingsduur. De Nationale ombudsman zond verzoekers brief door naar het college, met het verzoek die klacht te behandelen.

Verzoeker is op 7 december 2010 gehoord door de klachtadviescommissie. Het college informeerde verzoeker er 21 december 2010 over dat zijn klacht over zowel de duur van de afhandeling van zijn schadeclaim als de informatieverstrekking door de gemeente gegrond was. Het college bood hem voorts excuses aan voor de gang van zaken en zegde toe dat alle inspanningen zich voortaan zouden richten op het zo spoedig mogelijk geven van een eindoordeel over de claim. In verband hiermee verwees het college naar zijn brief aan de verzekeraar van 7 december 2010, met het verzoek om nog vóór 1 januari 2011 een inhoudelijk oordeel te geven.

9. Op 18 januari 2011 ontving verzoeker een brief van een advocatenkantoor in verband met zijn aansprakelijkstelling van de gemeente. Omdat hem de betrokkenheid van dit kantoor niet duidelijk was omdat hij daarover geen bericht had ontvangen, wendde verzoeker zich op 21 januari 2011 tot de gemeente om een toelichting. Het college informeerde verzoeker er op 3 februari 2011 over, dat dit kantoor namens de gemeente zijn claim zou afhandelen en bood hem excuses aan voor de verwarring die bij hem door de brief van het advocatenkantoor was ontstaan.

10. Verzoeker rappelleerde het college op 14 maart 2011, omdat de zijns inziens redelijke termijn van zes weken voor het geven van een inhoudelijke reactie was verstreken. Verzoeker wendde zich tevens met een klacht op dit punt tot de Nationale ombudsman, die vervolgens besloot een onderzoek in te stellen en het college om een reactie te vragen.

11. Het college deelde verzoeker op 1 april 2011 mee dat het advocatenkantoor was gevraagd om zorgvuldig, maar voortvarend te werk te gaan en dat bij het advocatenkantoor nog eens zou worden benadrukt dat verzoeker regelmatig over de voortgang diende te worden geïnformeerd.

Namens de gemeente deelde het advocatenkantoor verzoeker op 9 juni 2011 mee, dat er geen grond is voor erkenning van de aansprakelijkheid voor zowel de gestelde geleden exploitatieschade als een toekomstige inkomstenderving en de geclaimde aanvullende renteschade. Daarbij is onder meer overwogen dat de gemeente al vanaf 1996 actief had uitgedragen dat het gebied waarin verzoekers pand lag uitsluitend was bestemd voor recreatiedoeleinden, maar dat het probleem van de illegale permanente bewoning te hardnekkig was om nog effectief te kunnen aanpakken, zodat in feite nooit sprake is geweest van een recreatiepark. Daarom was besloten de juridische situatie in overeenstemming te brengen met de werkelijkheid, zoals is gebeurd met de vaststelling op 28 februari 2008 van het nieuwe bestemmingsplan. De advocaat wees erop dat de maatschap tegen dat raadsbesluit in beroep had kunnen komen bij de rechter, maar dat blijkbaar niet had gedaan. Verzoeker stelde hier zijn reactie tegenover dat in zijn geval in beroep gaan niet meer mogelijk was, immers op dat moment was de maatschap al geen eigenaar meer van de woning.

12. In reactie op de klacht en de in het kader van het onderzoek gestelde vragen deelde het college onder meer nog het volgende mee:

Vanaf 2009 werkt de gemeente met een postregistratiesysteem, dat aangeeft wanneer op de kwestie in eerste aanleg moet zijn gereageerd. Alle volgende correspondentie wordt aan de als eerste geregistreerde zaak gekoppeld. Enige tijd voordat de fatale termijn voor beantwoording verstrijkt, wordt de behandelend medewerker per e-mail door het systeem gerappelleerd. De kwestie van de maatschap is wel in het huidige systeem gearhiveerd, maar voor zaken van vóór 2009 zoals deze is niet voorzien in termijnbewaking.

Met de in de brief van het college van 21 december 2010 genoemde inspanningen was bedoeld dat de behandelend ambtenaar met voorrang op de vragen van het advocatenkantoor zou reageren, zodat de maatschap zo spoedig mogelijk een reactie op de aansprakelijkstelling kon worden gezonden. Verder is gepland dat de maatschap maandelijks van óf de gemeente óf het advocatenkantoor een voortgangsbericht zou krijgen over de te verwachten termijn van afhandeling.

Het advocatenkantoor is door de verzekeraar in december 2010 benaderd om de aansprakelijkheid te beoordelen en, afhankelijk van de inhoud van dat advies zullen de raad en het college een eindstandpunt moeten bepalen.

## **II Beoordeling**

13. Bestuursorganen dienen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert, dat indien het niet mogelijk is om op korte termijn de gevraagde informatie te verstrekken, het bestuursorgaan de verzoeker moet melden welke maatregelen het neemt om de gevraagde informatie alsnog te kunnen verstrekken. Het impliceert ook dat een tussenbericht wordt gestuurd indien de behandeling van een aanvraag of een verzoek langer duurt dan is voorzien,

14. Hiervoor, onder "Bevindingen", is uitvoerig ingegaan op het verloop van zaken tussen het moment waarop verzoeker voor het eerst - op 17 mei 2000 - de gemeente om informatie verzocht met betrekking tot ontwikkelingen die voor zijn maatschap van geldelijk belang waren en het voorlopig sluitstuk, de afwijzing van de aansprakelijkheid voor de gestelde schade op 9 juni 2011.

Deze periode van elf jaar is onmiskenbaar lang, maar geen uitzondering voor complexe procedures zoals die met betrekking tot de besluitvorming over een bestemmingsplan, waar diverse achtereenvolgende instanties bij zijn betrokken. Een burger die met het oog op de behartiging van zijn individueel belang afhankelijk is van een definitieve beslissing in zo'n procedure rest in feite geen andere mogelijkheid dan lijdzaam af te wachten.

15. In een situatie zoals die van verzoeker had de gemeente Losser maar ten dele invloed op de duur van de besluitvorming. Voor de vaststelling van een (nieuw) bestemmingsplan gelden wettelijke termijnen voor onder meer inspraak en de behandeling van bezwaar- en beroepschriften, waar rekening mee moet worden gehouden. Deze procedures dienen het publieke belang en dat van de individuele belanghebbenden, voor wie het resultaat van die procedures gevolgen kan hebben.

In het geval van verzoekers maatschap ging het om het belang om zo spoedig mogelijk bekend te zijn met de uitkomst van de planprocedure, zodat vervolgens de daarop gebaseerde schadeclaim vlot kon worden afgehandeld.

Het spreekt voor zich dat verzoeker op de hoogte wilde blijven van de stand van zaken en wilde weten op welke termijn vermoedelijk over de claim kon worden beslist.

16. In een geval als dit, waarin verzoeker de gemeente gedurende een aantal jaren achtereen en bij herhaling heeft gevraagd om duidelijkheid over de afhandeling van zijn claim had van de gemeente mogen worden verwacht dat zij hem spontaan, periodiek had geïnformeerd, ook toen er nog geen nieuwe ontwikkelingen gemeld konden worden. Immers, ook een periodiek signaal dat nog geen definitief besluit kon worden genomen geeft ten minste de zekerheid dat de kwestie nog altijd de aandacht heeft en dat er een aanwijsbare reden is voor de langere behandelingsduur.

Dat is niet gebeurd. Bovendien is bij herhaling weinig voortvarend, of in het geheel niet gereageerd op verzoeken en rappels van de zijde van verzoeker. Het college heeft naar aanleiding van verzoekers klachten meer dan eens beterschap beloofd en excuses aangeboden, voor het laatst op 21 december 2010. Ook de gang van zaken nadien verliep echter niet vlekkeloos: zo werd verzoeker op 18 januari 2011 benaderd door een advocatenkantoor dat namens het college verzoekers claim zou afhandelen, maar verzoeker was er nog niet van op hoogte dat zijn claim niet langer bij de verzekeraar in behandeling was. Verder oordeelde het college verzoekers klacht over de behandelingsduur van zijn claim op 21 december 2010 gegrond, maar ontving verzoeker pas met de brief van het advocatenkantoor 9 juni 2011 bericht over het definitieve standpunt van het college met betrekking tot zijn claim. Het tussenbericht van het college van 1 april 2011 kan aan het oordeel hierover niet afdoen omdat dit een reactie is op verzoekers rappel van 14 maart 2011.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over het college van burgemeester en wethouders van Losser is gegrond, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking