



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Lelystad.

**Datum: 4 oktober 2011**

**Rapportnummer: 2011/291**

## Klacht

Verzoeker heeft de gemeente Lelystad sinds september 2009 herhaaldelijk geschreven in verband met de overlast die hij heeft door bewoning van naburige panden waarin volgens hem sprake is van illegale kamerverhuur. Hij klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lelystad:

hem onvoldoende heeft geïnformeerd over het handhavingstraject dat naar aanleiding van zijn brieven in gang is gezet;

onvoldoende voortvarend heeft gehandeld naar aanleiding van zijn brieven.

## Inleiding

Op 7 juli 2010 wendt verzoeker zich tot de Nationale ombudsman nadat hij de gemeente herhaaldelijk heeft gevraagd om handhaving in verband met de overlast van twee naburige panden (hierna: pand A en pand B). Hij stelt dat het kamerverhuurpanden zijn waarvan de kamers vanaf medio 2009 aan een wisselend aantal personen wordt verhuurd. De overlast bestaat onder meer uit geluidsoverlast en afval in voor- en achtertuin. Vanaf september 2009 heeft hij de gemeente daarover een aantal malen benaderd.

De gemeente heeft hem kort daarvoor, na een gesprek, in juni 2010 schriftelijk meegedeeld dat het "juridisch handhavingstraject" is gestart. Verzoeker geeft in zijn brief aan de ombudsman aan dat de brief bij hem meer vragen oproept dan beantwoordt. Uit de kanttekeningen die hij bij de brief van juni 2010 maakt, blijkt dat hem niet duidelijk is waaruit het handhavingstraject concreet bestaat; wat de gemeente gaat doen en waar dat toe zal leiden.

De Nationale ombudsman vraagt de gemeente daarop om verzoeker uit te nodigen voor een gesprek en in te gaan op bij hem levende vragen en onduidelijkheden. Daarbij wijst hij de gemeente op de spelregels uit het rapport Helder handhaven, dat kort daarvoor is gepubliceerd (zie Achtergrond).

De gemeente geeft mondeling aan dat ze een gesprek niet zinvol acht, aangezien er al eerder gesprekken met verzoeker zijn geweest. Wel zal ze schriftelijk reageren op een recente brief van verzoeker (van 18 oktober 2010) met vragen en daarin nog eens uitleggen wat er gaat gebeuren. Na herhaald rappel stuurt zij verzoeker op 1 december 2010 haar reactie.

Naar aanleiding van die reactie en de vervolgcorrespondentie tussen verzoeker en de gemeente, start de ombudsman in februari 2011 een onderzoek.

Juridisch kader

Bij bewoning van een pand door meer dan vier personen die niet tot eenzelfde huishouden behoren, is een *gebruiksmelding* nodig op grond van het Besluit brandveilig gebruik bouwwerken.

*Op grond van artikel 2.12.1 van dit besluit is het verboden `om zonder of in afwijking van een gebruiksmelding een woonfunctie in gebruik te nemen of te gebruiken voor kamergewijze verhuur'. Een woonfunctie voor kamergewijze verhuur wordt in artikel 1.1. omschreven als `woonfunctie voor het verschaffen van woonverblijf aan meer dan een huishouden en aan meer dan vier personen'.*

Voor beide panden geldt dat er *onthefing* van het ter plekke geldende bestemmingsplan nodig is als ze worden bewoond door personen van meer dan één huishouden (na de inwerkingtreding van de Wabo op 1 oktober 2010 is er een *omgevingsvergunning* nodig voor gebruik dat niet in overeenstemming is met het bestemmingsplan).

*Op grond van het geldende bestemmingsplan hebben beide percelen de bestemming "woondoeleinden". Woondoeleinden zijn bestemd voor woningen, die worden gedefinieerd als "...een complex van ruimten uitsluitend bedoeld voor de huisvesting van één huishouden." (artikel 4 jo. artikel 1 onder 33 bestemmingsplan Stadsplantsoenen).*

### **Overzicht van de correspondentie tussen verzoeker en de gemeente**

25 september 2009: verzoeker meldt de wethouder dat hij overlast heeft van de panden en vraagt haar daar iets aan te doen.

14 december 2009: verzoeker rappelleert.

6 januari 2010: verzoeker doet, onder verwijzing naar vorige brieven, nogmaals een beroep op de gemeente om actie te ondernemen.

12 januari 2010: gemeente laat weten klacht over de panden te hebben ontvangen en stelt dat er een onderzoek ingesteld wordt naar het gebruik, hetgeen enige tijd zal kosten.

19 januari 2010: verzoeker rappelleert bij wethouder.

19 februari 2010: de gemeente meldt, onder verwijzing naar het bezoek dat een medewerker verzoeker onlangs heeft gebracht, dat de beide panden aangeschreven zullen worden. "Het traject handhaving is hiermee in gang gezet".

25 maart 2010: verzoeker stelt vragen naar aanleiding van publicatie van de aanvragen om gebruiksvergunning voor beide panden (volgens hem is er geen gebruiksvergunning nodig gelet op het aantal bewoners en moet er juist ontheffing worden verleend).

12 mei 2010: verzoeker vraagt naar stand van zaken.

26 mei 2010: gemeente geeft aan, dat naar aanleiding van een recente controle voor beide panden "het juridische handhavingstraject" wordt opgestart.

29 mei 2010: verzoeker vraagt de behandelend medewerkster welke juridische stappen de gemeente gaat ondernemen.

1 juni 2010: verzoeker klaagt erover dat de gemeente nog steeds niet is opgetreden tegen de overlast en stelt dat hij het vertrouwen in de gemeente is verloren.

15 juni 2010: gemeente laat hem naar aanleiding van zijn klacht en het gesprek dat daarover op 9 juni 2010 heeft plaatsgevonden weten, dat inmiddels door de vakafdeling "concreet de juridische handhaving is gestart. Dit betekent dat de kamerverhuurder in de gelegenheid wordt gesteld de illegale situatie te formaliseren".

9 september 2010: gemeente deelt verzoeker mee dat bij controle op 6 september 2010 is geconstateerd dat in geen van beide panden meer dan vier personen wonen en dus geen gebruiksmelding is vereist; over ontheffing wordt hij via publicatie geïnformeerd.

18 oktober 2010: verzoeker geeft aan dat hem niet duidelijk is wat precies bedoeld wordt met het formaliseren van de illegale situatie en de handhavingsprocedure die gevolgd gaat worden. Hij stelt een aantal vragen in verband met (de publicatie van) de ontheffing van het bestemmingsplan die aangevraagd is voor pand B en of de ontheffing het resultaat is van de handhavingsprocedure.

15 november 2010: verzoeker rappelleert.

1 december 2010: gemeente reageert op de brief van 18 oktober 2010. Zij geeft onder meer aan dat de publicatie enige vertraging heeft opgelopen en antwoordt ontkennend op de vraag of ontheffing het resultaat is van juridische handhaving.

"Het verlenen dan wel weigeren van een ontheffing van het bestemmingsplan is niet afhankelijk van het feit of er sprake is van juridische handhaving, maar van wetgeving en gevoerd beleid".

12 december 2010: verzoeker dient zienswijze in tegen voornemen ontheffing pand B.

22 december 2010: verzoeker vraagt de gemeente om opheldering nadat hem is gebleken (uit een brief van 1 december 2010 van de gemeente aan de eigenaar van pand B) dat de gemeente de eigenaar van pand B in oktober 2010 heeft laten weten diens aanvraag voor ontheffing niet te zullen voortzetten omdat er geen handhavingsverzoek ligt.

30 december 2010: gemeente reageert met de mededeling dat zij verzoekers vragen en klachten afdoende heeft afgehandeld.

10 januari 2011: verzoeker vraagt opnieuw om handhaving t.a.v. de panden; "ik verzoek niet om legalisatie maar om handhaving van de huidige situatie."

20 januari 2011: gemeente geeft aan dat bij recente controle is geconstateerd dat pand B niet meer voor kamerverhuur wordt gebruikt en voor pand A omgevingsvergunning is vereist (reguliere procedure want past binnen beleidsregels m.b.t. kamerverhuur).

28 maart 2011: gemeente laat verzoeker naar aanleiding van zijn zienswijze weten dat de eigenaar van pand B zijn verzoek om ontheffing heeft ingetrokken omdat hij zijn pand niet meer voor kamerverhuur gebruikt.

5 april 2011: verzoeker dient zienswijze in tegen voornemen ontheffing te verlenen voor pand A (de gemeente geeft uiteindelijk eind april 2011 een omgevingsvergunning voor dit pand af).

### **Reactie gemeente op de klacht**

De gemeente stelt dat zij direct op verzoekers klacht heeft gereageerd en onderzoek heeft ingesteld naar mogelijke illegale praktijken in de panden. In het vervolg daarvan is zij een handhavingstraject opgestart, waarbij zij verzoeker op cruciale momenten schriftelijk op de hoogte heeft gehouden van de gang van zaken. Ook hebben inspecteurs regelmatig telefonisch contact met verzoeker gehad en hem van aanvullende informatie voorzien. De gemeente wijst verder op een gesprek van 9 juni 2010, waarin de directeur diensten en beheer nogmaals aan verzoeker heeft uitgelegd wat de werkwijze van de gemeente is.

Uit de meegestuurde bijlagen blijkt dat de gemeente richting de eigenaren achtereenvolgens de volgende acties heeft ondernomen:

in januari 2010 voert de gemeente controles ter plekke uit en constateert dat in pand A vijf en in pand B vier bewoners wonen. De gemeente schrijft beide eigenaren aan dat er een ontheffing en gebruiksmelding nodig is.

in maart 2010 vragen beide eigenaren ontheffing en gebruiksmelding aan. Vervolgens deelt de gemeente hen op basis van de aanvraag mee dat een gebruiksmelding niet nodig is. Ook vraagt zij hen om de aanvraag ontheffing binnen vier weken aan te vullen aangezien die niet compleet is.

in april 2010 vindt er nogmaals controle plaats en treft de gemeente in beide panden vijf bewoners aan.

dan volgt een vooraanschrijving eind mei (pand B) en begin juni (pand A) 2010 met voornemen last met dwangsom omdat er geen gebruiksmelding is gedaan en geen ontheffing is verleend.

begin augustus 2010 deelt de gemeente beide eigenaren per brief mee dat de ontheffing niet in behandeling wordt genomen omdat de aanvragen niet volledig zijn, ondanks herhaald verzoek; kamerverhuur is dus niet toegestaan.

begin september 2010 vindt er weer een controle plaats, waarbij de gemeente in elk pand twee bewoners aantreft.

op 15 en 20 januari 2011 vinden er in beide panden controles plaats. Beide keren treft de gemeente in pand B één bewoner aan en in pand A drie bewoners; de eigenaar van pand A vraagt daarop een omgevingsvergunning aan.

De gemeente stelt dat er mogelijk verwarring is ontstaan in het hele proces doordat de adressen van de naast elkaar gelegen panden erg op elkaar lijken, evenals de namen van de beide eigenaren. De communicatie met hen was niet altijd makkelijk omdat zij het Nederlands niet goed beheersen en daardoor brieven niet altijd goed begrepen. Vergunningen zijn aangevraagd, niet gecompleteerd, buiten behandeling gelaten en vervolgens nogmaals aangevraagd. Ook wisselde de bezetting van de panden sterk. Verder stelt de gemeente dat zij de werking van het Besluit brandveilig gebruik bouwwerken in het begin van het handhavingproces verkeerd uitlegde en ten onrechte concludeerde dat een gebruiksmelding nodig was.

De gemeente veronderstelt dat het bovenstaande heeft bijgedragen aan het door verzoeker ervaren gemis aan voortvarendheid en informatieverstrekking en betreurt dat. Zij geeft aan dat zij in de toekomst de informatievoorziening zal proberen te intensiveren en vergissingen te voorkomen.

#### Reactie verzoeker

Verzoeker stelt dat hij één persoonlijk gesprek heeft gehad, op 9 juni 2010. Verder heeft hij op 11 januari 2010, na een controle, een kort gesprek gehad met een medewerker. Hij heeft verder vooral zelf na herhaaldelijk schrijven en bellen bepaalde informatie van de gemeente losgepeuterd. Lange tijd heeft hij niet geweten dat legalisatie mogelijk is naar aanleiding van een verzoek om handhaving (hij heeft dat pas begrepen na mededeling van een medewerkster van de Nationale ombudsman bij de start van het onderzoek). Het had hem veel vragen en frustraties kunnen besparen als de gemeente hem dit in een vroeg stadium zou hebben meegedeeld.

Verzoeker wijst er onder meer op dat de gemeente in het overzicht dat naar de Nationale ombudsman is gestuurd, geen melding heeft gemaakt van de brieven die zij op 5 oktober en 1 december 2010 aan de eigenaar van pand B heeft gestuurd. De brief van 1 december 2010 is in zijn bezit en hij stuurt een kopie daarvan mee (zie Achtergrond). Hij leest daarin dat de gemeente de eigenaar van pand B in oktober 2010 heeft meegedeeld dat er geen handhavingverzoek is ingediend en dat daarom zijn aanvraag om ontheffing niet zal

worden behandeld. Dit, terwijl de gemeente verzoeker in juni 2010, naar aanleiding van zijn handhavingsverzoek, heeft laten weten dat het handhavingstraject is gestart. En terwijl de gemeente hem in de brief van 1 december 2010 daarnaar gevraagd heeft laten weten dat ontheffing niet het resultaat is van juridische handhaving.

## Beoordeling

In dit onderzoek zijn twee behoorlijkheidsvereisten van belang. Allereerst het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, dat inhoudt dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dat impliceert onder meer dat een overheidsinstantie een helder en zo concreet mogelijk antwoord geeft op vragen van een burger. Daarnaast is er het vereiste van voortvarendheid, dat inhoudt dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Degene die zich tot de overheid wendt omdat hij een overtreding constateert van regelgeving en om handhaving vraagt, mag op grond van beide vereisten verwachten dat de overheid hem adequaat informeert over de (on)mogelijkheden daar tegen op te treden, en dat de overheid, als zij actie onderneemt richting de overtreder, voortvarend te werk gaat en verzoeker tijdig en goed informeert over (de voortgang van) haar acties.

Dit is ook in overeenstemming met de spelregels die de ombudsman heeft opgesteld voor het behoorlijk omgaan met verzoeken om handhaving. De spelregels zijn opgesteld naar aanleiding van het onderzoek Helder handhaven dat de ombudsman in 2010 heeft uitgebracht (rapport 2010/235). Er is toen onderzocht hoe gemeenten behoorlijk kunnen omgaan met verzoeken om handhaving van burgers. Een behoorlijke behandeling van handhavingsverzoeken kenmerkt zich door transparant, betrokken en onpartijdig handelen van gemeenten. Goede communicatie is daarbij essentieel, zodat de burger weet waar hij aan toe is.

Verzoeker stelt dat hij door de gemeente onvoldoende is geïnformeerd over het handhavingproces nadat hij zich in september 2009 tot de gemeente heeft gewend. Uit het onderzoek blijkt dat er in juni 2010 een persoonlijk gesprek is geweest met verzoeker. Daarnaast is er ook telefonisch contact geweest tussen verzoeker en medewerkers van de gemeente. De ombudsman kan die mondelinge communicatie, nu die niet is vastgelegd, niet beoordelen. Wel de schriftelijke. Die is, om verschillende redenen, onvoldoende.

Wat vooral opvalt, is dat de gemeente verzoeker niet (althans onvoldoende duidelijk) heeft uitgelegd, dat en waarom de beginselplicht tot handhaving vervalt als er een reële mogelijkheid tot legalisering bestaat. Het is om die reden dat er naar aanleiding van een verzoek om handhaving altijd eerst gekeken moet worden of de situatie gelegaliseerd kan worden. Verzoeker heeft kennelijk heel lang gedacht dat er naar aanleiding van zijn verzoek om handhaving een einde zou kunnen komen aan de kamerverhuur en

bijbehorende overlast. Op basis van de door de gemeente verstrekte informatie heeft hij - zo blijkt uit zijn brieven - niet geweten dat zijn verzoek ook tot gevolg zou kunnen hebben dat de kamerverhuur vervolgens zou blijven bestaan doordat het gelegaliseerd wordt. De gemeente had dit simpel kunnen voorkomen door vanaf het begin duidelijk en concreet aan te geven wat zij wel en niet kon doen naar aanleiding van het verzoek om handhaving (zie spelregel 6), welke stappen zij richting de eigenaren kon nemen en wat daarvan de mogelijke uitkomsten zouden kunnen zijn. Gelet op de bij verzoeker levende onduidelijkheden heeft zij dat niet althans niet voldoende gedaan.

De gemeente heeft in haar brieven volstaan met de mededeling dat het 'juridische handhavingstraject' was gestart. Met een dergelijke formele mededeling wordt een burger niet duidelijk wat er concreet gaat gebeuren en waar dat toe kan leiden. De gemeente had - afgezien van wat er mondeling is gecommuniceerd - uit verzoekers brieven (29 mei, 15 juni en 18 oktober 2010) kunnen en moeten begrijpen dat dit voor hem onvoldoende duidelijk was. De gemeente was echter, ondanks het verzoek van de ombudsman, niet bereid verzoeker een en ander mondeling toe te lichten. In plaats daarvan stuurde zij een brief, op 1 december 2010, die juist voor meer verwarring zorgde (doordat zij daarin aangaf dat een ontheffing niet het resultaat was van juridische handhaving). Dat die brief niet afdoende was blijkt ook nog uit het feit dat verzoeker daarna (op 10 januari 2011) nogmaals om handhaving vraagt en daarbij opmerkt dat hij niet om legalisatie vraagt maar om handhaving van de huidige bestemming.

De gemeente heeft verzoeker niet proactief geïnformeerd bij de afhandeling van zijn verzoek (spelregel 2). De brieven die verzoeker van de gemeente ontving waren nagenoeg allemaal reacties op brieven van hem waarin hij vragen stelde en naar de stand van zaken vroeg. Verder wordt in geen van de brieven aangegeven welke acties de gemeente naar de eigenaren toe zal ondernemen en welke termijnen daarbij gelden. Verzoeker heeft de publicaties zelf in de gaten moeten houden en navraag gedaan toen die uitbleven. Gelet op het feit dat verzoeker om handhaving had gevraagd, had de gemeente er beter voor kunnen kiezen hem afzonderlijk te informeren over datgene wat werd gepubliceerd (zoals voornemen tot verlenen van ontheffing).

Verder heeft de gemeente in deze zaak onvoldoende voortvarend gehandeld. Zo heeft het even geduurd voordat zij de zaak heeft opgepakt (pas in januari 2010 vond er controle ter plekke plaats, terwijl verzoeker zich eind september 2009 voor het eerst tot de gemeente heeft gewend). De afhandeling is volgens de gemeente zelf vervolgens onder meer vertraagd doordat de aanvragen niet volledig waren en het aantal inwoners wisselde. Dat zal de situatie voor de gemeente er inderdaad niet gemakkelijker op hebben gemaakt. De vertraging is echter, afgaande op het dossier, ook veroorzaakt door onzorgvuldig althans ondoorzichtig handelen van de gemeente zelf.

Zo heeft de gemeente de eigenaren met een vooraanschrijving in mei/juni 2010 laten weten dat ze in overtreding zijn omdat ze onder meer niet over een ontheffing beschikken



voor kamerverhuur. Zij heeft die vooraanschrijving echter niet -zoals verwacht kon worden- korte tijd later laten volgen door een last onder dwangsom. In plaats daarvan heeft zij de pandeigenaren om onbegrijpelijke redenen in augustus 2010 meegedeeld dat hun aanvraag niet verder zal worden behandeld omdat die niet volledig is.

Na controle in september 2010 gaat er vervolgens weer iets mis: aan een van de eigenaren wordt in oktober 2010 ten onrechte meegedeeld dat het door hem ingediende verzoek om ontheffing niet zal worden behandeld. Daarbij gaat de gemeente er van uit dat er geen handavingsverzoek is ingediend. Onbegrijpelijk, immers vanaf september 2009 was er al door verzoeker om handhaving gevraagd. De mededeling wordt pas in december 2010 naar de eigenaar herroepen. De gemeente heeft haar fout, nadat verzoeker haar daar in zijn brief van 22 december 2010 op wees, naar hem toe niet erkend; evenmin heeft zij daarvoor haar excuses aangeboden. In plaats daarvan geeft zij aan dat alle vragen en klachten zijn beantwoord.

Overigens blijkt uit het onderzoek dat er drie verschillende teams van de afdeling ruimtelijke dienstverlening bij deze zaak betrokken zijn geweest. Er moest dus tussen drie teams afstemming plaatsvinden over de te nemen acties en de communicatie naar betrokkenen. Waar in deze zaak onzorgvuldig is gehandeld, kan niet worden uitgesloten dat dat is gebeurd als gevolg van een gebrekkige samenwerking tussen de teams. Zowel verzoeker als de pandeigenaren hebben van verschillende teams brieven ontvangen. De brief waarin verzoeker wordt meegedeeld dat het handhavingstraject is gestart naar aanleiding van zijn verzoek om handhaving, is niet van hetzelfde team afkomstig als de brief waarin aan een van de eigenaren wordt meegedeeld dat er geen handavingsverzoek is.

Gelet op het vorenstaande is niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedragingen zijn niet behoorlijk.

## **Slotbeschouwing**

De rechter gaat er steeds van uit dat gemeenten in beginsel verplicht zijn om te handhaven. Deze beginselplicht tot handhaven blijkt in de praktijk vaak een lange weg met hindernissen. Burgers verwachten echter dat als er regels gelden de overheid die regels ook serieus neemt en optreedt als er sprake is van een overtreding. Er blijkt vaak een groot verschil te zitten tussen wat burgers van gemeenten verwachten en datgene wat gemeenten (kunnen) waarmaken als het gaat om handhaving van regels. Daarom is communicatie zo belangrijk. Niet ontkend kan worden dat een situatie als deze lastig te handhaven is nu er zo vaak van bewoners werd gewisseld. Echter ook dat kan aan betrokkenen worden uitgelegd. Als er vertraging ontstaat of fouten worden begaan, kan de overheid daar beter open in zijn en naar betrokkenen toe communiceren, zodat een ieder

weet waar hij aan toe is. De gemeente heeft dat in deze zaak niet gedaan (althans naar verzoeker toe niet) en heeft zich star en formeel opgesteld wat betreft de communicatie. Omdat ze vindt dat er voldoende uitleg is gegeven, is zij niet bereid een gesprek aan te gaan; dit, terwijl verzoeker in brieven aangeeft dat hem een en ander niet voldoende duidelijk is. In plaats van weer een nieuwe, formele brief, had de gemeente (c.q. medewerkers van de behandelende afdeling) het gesprek moeten aangaan om haar handelwijze toe te lichten. Als zij al van mening is dat dit mondeling afdoende is aangegeven, dan had zij dat schriftelijk kunnen bevestigen. Daarbij wordt er nog op gewezen dat ruimtelijke ordeningszaken vaak complex en in hoge mate gejuridiseerd zijn en daardoor voor een leek vaak niet inzichtelijk. Voor het vertrouwen van de burger in de overheid is zorgvuldig handelen en goede informatieverstrekking essentieel.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lelystad is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en het vereiste van voortvarendheid.

Met instemming is kennis genomen van de mededeling van de gemeente dat zij in de toekomst de informatievoorziening zal proberen te intensiveren en vergissingen zal proberen te voorkomen. De ombudsman wijst haar hierbij nog eens op de spelregels zoals opgenomen in de Handhavingswijzer.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## Achtergrond

**Handhavingswijzer, Twaalf spelregels voor behoorlijk omgaan met handhavingsverzoeken van burgers** (behorend bij het rapport 'Helder handhaven'; rapport 2010/235)

"...2 De gemeente betreft en informeert actief alle belanghebbenden bij de afhandeling van een handhavingsverzoek, een melding, een signaal of klacht over een illegale situatie.

...

4. De gemeente neemt na ontvangst van een handhavingsverzoek, een melding, een signaal of een klacht over een illegale situatie zo snel mogelijk persoonlijk contact op met de burger.

5. De gemeente bespreekt met de burger het belang en het doel van zijn handhavingsverzoek, melding, signaal of klacht en wat hij verwacht van de gemeente.

6. De gemeente legt de burger in een persoonlijk gesprek uit, wat de (on)mogelijkheden van de gemeente zijn.

...

11. De gemeente handelt voortvarend en houdt zich aan de afgesproken termijnen.

..."

### **Brief van 1 december 2010 van de gemeente aan eigenaar pand B**

"In onze brief d.d. 5 oktober 2010 hebben wij u meegedeeld dat kamerverhuurpanden, ook panden waarin 4 personen of minder worden gehuisvest, in principe over een ontheffing dienen te beschikken. Zulke panden worden echter, overeenkomstig ons beleid, niet actief opgespoord en kunnen dus bestaan zonder in het bezit te zijn van een ontheffing. Dit wordt echter anders indien er een handhavingsverzoek wordt ingediend. Wij zijn in zo'n geval verplicht op het handhavingsverzoek in te gaan en zo nodig te handhaven.

Ten tijde van ons schrijven, d.d. 5 oktober 2010, meenden wij dat er geen handhavingsverzoek lag. Gezien het bovenstaande en het feit dat aan een ontheffing kosten verbonden zijn ( 300,00) hebben wij u geschreven dat uw aanvraag voor een ontheffing van het bestemmingsplan niet zal worden voortgezet.

Echter de veronderstelling dat er geen handhavingsverzoek lag was niet juist. Ten aanzien van het pand (...) ligt wel degelijk een handhavingsverzoek. Dat lag er al voor 1 oktober 2010. Dit betekent dat wij in tegenstelling tot wat wij in onze brief van 5 oktober 2010 schreven alsnog uw aanvraag voor een ontheffing van het bestemmingsplan zullen voortzetten...".

2

2010.07679

de Nationale ombudsman