



Rapport

Rapport over een klacht over Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid uit Dordrecht.

Datum: 23 december 2011

Rapportnummer: 2011/367

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de klacht die hij op 7 december 2009 naar de Nationale ombudsman heeft gestuurd niet tijdig is behandeld door de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid.

Bevindingen en beoordeling

Aanleiding voor het onderzoek

Op 11 december 2009 ontving de Nationale ombudsman een klacht van verzoeker over de gemeente Dordrecht. Op 19 januari 2010 stuurde de Nationale ombudsman de klacht door naar de gemeente Dordrecht. Deze heeft vervolgens de klacht doorgestuurd naar de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid (hierna: de Omgevingsdienst). Verzoeker werd hier telefonisch van op de hoogte gebracht door een medewerker van de Nationale ombudsman.

Verzoeker schreef dat het college van burgemeester en wethouders van Dordrecht op 27 februari 2001 een bouwvergunning heeft verleend aan Woningstichting Progrez voor het tijdelijk uitbreiden, veranderen en vergroten van de politiepost aan de Blaauwweg te Dordrecht. De bouwvergunning gold voor een periode van vijf jaar, tot 27 februari 2006. Na deze datum diende het gebruik van de politiepost te worden gestaakt. Verder diende de verbinding tussen de begane grond en de eerste verdieping ongedaan te worden gemaakt en de aanbouw aan de voorzijde te worden verwijderd. Verzoeker klaagde erover dat het college onvoldoende actie ondernam richting de woningstichting om na het verloop van de termijn van vijf jaar het pand weer in de oude staat te herstellen.

Op 8 april 2010 stuurde verzoeker een e-mail naar de Nationale ombudsman waarin hij meedeelde dat hij nog niets had vernomen van de Omgevingsdienst. Naar aanleiding van deze e-mail nam de Nationale ombudsman contact op met de Omgevingsdienst over de stand van zaken. Op 27 april 2010 werd verzoeker per e-mail op de hoogte gebracht dat er navraag was gedaan over de voortgang van de klachtbehandeling. Op 16 juli 2010 stuurde verzoeker een e-mail naar de Nationale ombudsman dat hij nog steeds niets van de Omgevingsdienst heeft vernomen. Op 19 juli 2010 nam de Nationale ombudsman weer contact op met de Omgevingsdienst en werd verzoeker hiervan per e-mail op de hoogte gebracht. Op 10 augustus 2010 antwoordde de Omgevingsdienst per e-mail dat verzoeker uiterlijk 31 augustus 2010 bericht zou ontvangen over de behandeling van zijn klacht. Op 27 augustus 2010 werd verzoeker hiervan per e-mail op de hoogte gebracht door de Nationale ombudsman. Op 27 augustus 2010 stuurde de Omgevingsdienst een e-mail naar de Nationale ombudsman dat verzoeker zo spoedig mogelijk zou worden geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de tijdelijke bouwvergunning. Op 28 september 2010 stuurde verzoeker een e-mail naar de Nationale ombudsman met de

mededeling dat hij ondanks de gedane toezeggingen nog steeds niets van de Omgevingsdienst had vernomen. Op 26 oktober 2010 schrijft verzoeker een brief aan de Nationale ombudsman dat hij nog steeds niets over zijn klacht had vernomen en op dezelfde datum wordt de Omgevingsdienst nogmaals gevraagd naar de stand van zaken. Op 5 november 2010 bracht de Nationale ombudsman verzoeker telefonisch op de hoogte dat er op een reactie van de Omgevingsdienst werd gewacht.

Op 7 februari 2011 nam de Nationale ombudsman telefonisch contact op met verzoeker over de stand van zaken. Verzoeker deelde mee dat hij nog steeds niets van de Omgevingsdienst had vernomen. Op dezelfde dag nam de Nationale ombudsman telefonisch contact op met de Omgevingsdienst. Op 28 april 2011 deelde de Omgevingsdienst telefonisch mee dat de klacht weer zou worden teruggestuurd naar de gemeente Dordrecht. Op 17 juni 2011 nam de Nationale ombudsman telefonisch contact op met de gemeente Dordrecht over de teruggestuurde klacht. Op 30 juni 2011 deelde de gemeente Dordrecht per e-mail mee dat de klacht niet was teruggestuurd door de Omgevingsdienst.

Op 4 augustus 2011 opende de Nationale ombudsman een schriftelijk onderzoek en stelde de Omgevingsdienst drie vragen over het niet behandelen van de klacht met het verzoek om binnen vier weken schriftelijk antwoord te geven. Omdat de Nationale ombudsman geen reactie ontving werd er op 14 september contact opgenomen met de Omgevingsdienst. Op 15 september 2011 ontving de Nationale ombudsman een brief van de Omgevingsdienst dat de vragen binnen ongeveer twee weken zouden worden beantwoord. Op 29 september 2011 ontving de Nationale ombudsman een e-mail van de Omgevingsdienst met de volgende tekst:

'De klacht van L. te Dordrecht wordt nageplozen. Er liggen lijnen naar de gem. Dordrecht maar de betrokken personen hebben nog geen helderheid gegeven. Wanneer deze info er is ontvangt u schriftelijk bericht.'

Inhoud van het onderzoek

Bij de opening van het onderzoek is het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst, mede gelet op het inmiddels opgetreden tijdsverloop, om een reactie binnen vier weken gevraagd. Het dagelijks bestuur is gevraagd waarom het niet mogelijk is gebleken de klacht van verzoeker tijdig af te handelen en of het dagelijks bestuur nog van plan is de klacht af te handelen. Het dagelijks bestuur is ook gevraagd of het van plan is maatregelen te treffen zodat klachten binnen wettelijke termijnen worden afgehandeld. De Nationale ombudsman heeft geen antwoorden op deze vragen ontvangen.

Op 26 oktober 2011 is het verslag van bevindingen naar verzoeker en de Omgevingsdienst gezonden. Op 4 november 2011 reageerde verzoeker met de mededeling dat hij akkoord ging met het verslag van bevindingen. De Omgevingsdienst reageerde enkele malen per

e-mail op 31 oktober, 4, 10, 18 en 24 november. In deze e-mails deelde de Omgevingsdienst mee dat de schriftelijke conceptreactie op de klacht was voorgelegd aan de directie en dat men nog wachtte op een standpunt van de gemeente Dordrecht over dit concept. Dit was onder andere noodzakelijk, omdat de klacht mede betrekking had op het handhaven van een bestemmingsplan waarvoor de gemeente Dordrecht verantwoordelijk is.

II Beoordeling

Wat betreft het uitblijven van een beslissing.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden.

Dit vereiste brengt met zich mee dat burgers er op mogen vertrouwen dat de afhandeling van een ingediende klacht plaatsvindt binnen de daarvoor in de wet genoemde termijn.

De op 19 januari 2010 doorgezonden klacht is op 30 november 2011 nog niet afgedaan door de Omgevingsdienst, ondanks een groot aantal interventies via de Nationale ombudsman.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk

Wat betreft het niet nakomen van toezeggingen.

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

Dit vereiste impliceert dat burgers er op mogen vertrouwen dat toezeggingen met betrekking tot de termijn waarbinnen zal worden gereageerd, worden nagekomen.

Zoals uit de bevindingen blijkt, wacht verzoeker al bijna twee jaar op een inhoudelijke reactie op zijn verzoek tot handhaving en op een reactie op zijn klacht over het uitblijven van een reactie. De Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid heeft de klachten van verzoeker in behandeling genomen en enkele keren per e-mail gereageerd richting de Nationale ombudsman en toezeggingen gedaan dat er een reactie zou komen. Verzoeker heeft tot op heden echter helemaal niets van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid vernomen.

De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

Uit contact met de Omgevingsdienst blijkt dat het voor de afhandeling van de klacht wenselijk werd geacht dat ook de gemeente Dordrecht, als verantwoordelijke voor het handhaven van het bestemmingsplan, een standpunt zou innemen. Omdat dit uitbleef,

bleef ook een beslissing van de Omgevingsdienst uit. Een groot aantal interventies van de Nationale ombudsman heeft hierin geen verandering kunnen brengen.

Dit roept de vraag op of de afstemming tussen de gemeente Dordrecht en de Omgevingsdienst bij de behandeling van klachten op afdoende wijze is geregeld. Op 9 september 2011 heeft het dagelijks bestuur de Nationale ombudsman een brief geschreven in een ander lopend dossier. Hierin onderkende het dagelijks bestuur dat de wettelijke termijnen waarbinnen een klacht moet zijn afgehandeld waren overschreden en dat de eigen Klachtenverordening niet afdoende werd nageleefd. Het dagelijks bestuur heeft zijn betrokken medewerkers erop gewezen dat de wettelijke termijnen en de bepalingen van de Klachtenverordening strikt dienen te worden nageleefd. De vraag is of hiermee ook afdoende maatregelen zijn getroffen voor het tijdig en adequaat afdoen van klachten die niet alleen betrekking hebben op de Omgevingsdienst zelf.

Het vorenstaande vormt de reden voor het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het dagelijks bestuur van Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid is gegrond:

wat betreft de behandelingsduur, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid en

wat betreft het niet nakomen van gedane toezeggingen, wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Aanbeveling

Het dagelijks bestuur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid wordt aanbevolen, zo mogelijk tezamen met de gemeente Dordrecht of andere deelnemende gemeenten en in overleg met de Nationale ombudsman, maatregelen te treffen teneinde te voorkomen dat op klachten van burgers die mogelijk deels betrekking hebben op een andere overheidsinstantie niet tijdig of in het geheel niet wordt gereageerd.

Achtergrond

Artikel 9:11 Algemene wet bestuursrecht luidt als volgt.

Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens

gedrag de klacht betrekking heeft.