



# Rapport

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

**Datum: 24 oktober 2012**

**Rapportnummer: 2012/174**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Langedijk haar klacht van 19 december 2010 onvoldoende zorgvuldig heeft afgehandeld, door:

1. niet in te gaan op de overschrijding van de wettelijke termijn, en,
2. niet duidelijk aan te geven welke delen van het advies van de klachtencommissie niet zijn overgenomen en om welke reden(en) dat niet is gebeurd.

## Bevindingen

### Aanleiding tot het indienen van de klacht bij het college

Verzoekster en anderen ontvingen in februari 2010 van de gemeente Langedijk bericht dat er handhavend zou worden opgetreden tegen bewoners die de walkant van hun perceel zodanig hadden gewijzigd dat die niet meer paste binnen de richtlijnen op dit punt. Kort daarop kreeg verzoekster een brief van de gemeente, met de constatering dat het ontbrak aan de voor de beschoeiing langs haar perceel vereiste bouwvergunning. Verzoekster heeft vervolgens het college van burgemeester en wethouders haar zienswijze gegeven.

Het college heeft haar per brief van 21 juni 2010 een last onder dwangsom opgelegd, met de bedoeling om de walkant óf in de oorspronkelijke staat terug te brengen óf aan te passen aan de voorschriften voor vergunningvrij bouwen. Na de bezwaarprocedure is het geschil in beroep behandeld op een zitting van de rechtbank, sector bestuursrechtspraak, te Alkmaar op 30 maart 2012. Nog vóór de uitspraak van de rechtbank besloot het college op 15 mei 2012, dat verzoekster geen dwangsom had verbeurd en dat zij aan de last had voldaan omdat zij inmiddels de beschoeiing had aangepast.

### De bij het college ingediende klacht

Op 19 december 2010 diende verzoekster een klacht in bij het college over de wijze waarop het college en een medewerker van de Afdeling handhaving zich hadden opgesteld in de periode van het voorbereiden van het handhavingsbesluit tot aan het versturen van een factuur voor de behandeling van haar aanvraag om een vergunning voor het plaatsen van een vlonder en een steiger. Volgens verzoekster bleven diverse vragen van haar kant onbeantwoord en is haar niet meegedeeld op grond waarvan tot handhaving was overgegaan. Verder stelde zij dat de betrokken medewerker in telefoongesprekken en op een informatiebijeenkomst steeds ontwijkend op vragen en opmerkingen harerzijds had gereageerd.

### Het advies van de klachtencommissie

De klachtencommissie stelde een onderzoek in, hoorde de betrokken partijen en adviseerde het college op 14 april 2011 om de klachten over de gedragingen van het college en de betrokken medewerker gegrond te verklaren. De commissie lichtte toe, dat naar haar oordeel de gemeente op een aantal punten niet adequaat en transparant had gehandeld, zoals haar dat onder meer was gebleken uit de gevolgde procedure na de aanpassing van de oeverconstructie. Zo had verzoekster de gemeente na de aanpassing meer dan eens verzocht om te komen kijken en was dat ook gebeurd, maar duurde het wel drie maanden totdat verzoekster hierover per brief uitsluitel kreeg. Dat was de brief waarmee de dwangsom verbeurd werd verklaard, en volgens de commissie was daarmee de schijn gewekt dat het middel, het verbeuren van de dwangsom, belangrijker werd geacht dan het doel, namelijk de aanpassing van de walkant aan de voorschriften. Volgens de commissie was het beter geweest als de gemeente die aanpassing had opgevat als gebaar van verzoeksters goede wil en als een mogelijkheid om in dialoog tot de door de gemeente gewenste oplossing te komen. De commissie merkte hierbij op, dat handhaving altijd een zeer gevoelige kwestie is, met mogelijk grote financiële consequenties voor de burger en daarom altijd grote zorgvuldigheid en professionaliteit van de kant van de gemeente vergt.

Voorts stelde de commissie dat het op zijn minst verwarrend is om aan een volgens de gemeente als informerend bedoelde brief een acceptgiro te hechten. De gemeente had kunnen uitleggen dat die acceptgiro geen consequenties had, waardoor miscommunicatie en onnodige spanningen waren voorkomen. Deze harde lijn, en het gestelde in die brief over het opleggen van een tweede dwangsom in het geval dat de illegale situatie zou blijven voortbestaan, kon de commissie dan ook niet volgen.

Ook het verzenden van betalingsherinneringen ondanks een toezegging dat voor de duur van de behandeling van het beroep bij de rechtbank de invordering zou worden aangehouden achtte de commissie onjuist en onnodig. Het standpunt van de gemeente dat dit nodig was om verjaring te voorkomen kon de commissie niet volgen. Volstaan had kunnen worden met de mededeling dat het aanhouden van de invordering ook gold voor de incasso van de verbeurde dwangsom.

Samengevat vond de commissie dat de gemeente adequater, transparanter en in het algemeen professioneler had moeten reageren en gezien de gevoeligheid van handhavingszaken zorgvuldiger met verzoekster had moeten omgaan.

De beslissing van het college over de klacht

Het college informeerde verzoekster per brief van 9 juni 2011 over zijn beslissing met onder meer het volgende:

"De klacht is ontvankelijk en voor een groot deel is het advies van de klachtencommissie overgenomen. Hoewel de Commissie stelt dat ons college niet transparant en open heeft

gehandeld, zijn wij van oordeel dat dit niet feitelijk is aangetoond. Dit oordeel delen wij dan ook niet. Wel zijn wij van oordeel dat de klacht voor zover deze betrekking heeft op de termijn waarbinnen uitsluitel is gegeven over de aangebrachte aanpassing gegrond is. De klacht verklaren wij voor het overige echter ongegrond."

#### Standpunt verzoekster

Verzoekster wendde zich op 3 en 4 juni 2012 tot de Nationale ombudsman omdat zij de motivering van de beslissing van het college niet duidelijk en niet begrijpelijk vond, en, voor zover haar klacht gegrond was geacht, het college geen excuses heeft aangeboden en evenmin heeft aangegeven welke consequenties het college daaraan verbond.

#### Over de wettelijke voorschriften voor klachtbehandeling

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn de minimumeisen voor een goede behandeling van klachten over overheidsoptreden door bestuursorganen opgenomen. Een bestuursorgaan kan besluiten om een commissie met de behandeling en advisering over klachten te belasten. Deze klachtadviesinstantie brengt rapport over de bevindingen van zijn onderzoek uit aan het bestuursorgaan (art. 9:15, vierde lid).

Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusie die het daaraan verbindt (art. 9:12, eerste lid). Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld (artikel 9:16).

#### BEOORDELING EN CONCLUSIE

Het vereiste van goede motivering 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.

Drie bouwstenen voor een goede motivering zijn: de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering.

In dit geval gaat het om een beslissing van het college van burgemeester en wethouders die is gebaseerd op de conclusie dat een groot deel van het advies van de adviescommissie is overgenomen enerzijds en dat de klacht niet gegrond is geacht, met uitzondering van de termijn waarbinnen uitsluitel was gegeven over de aanpassing van de oeverconstructie, anderzijds.

Het advies van de commissie was eenduidig om de klachten gegrond te verklaren. Slechts één van de diverse klachtonderdelen ging over het geven van uitsluitel over de

aanpassing van de oeverconstructie.

Verzoekster kan dan ook worden gevolgd in haar standpunt dat het college geen begrijpelijke niet voor tweeërlei uitleg vatbare beslissing over haar klacht heeft genomen.

Het college heeft de klachtencommissie belast met het onderzoek naar de relevante feiten en omstandigheden en het adviseren over de afhandeling. Het is aan het college om op basis van dat advies een beslissing te nemen.

Indien een bestuursorgaan zich niet kan vinden in de resultaten van het onderzoek en het advies van een door haar aangewezen adviseur of commissie dient het óf te besluiten tot een vervolgonderzoek, óf een beslissing te nemen en daarbij in heldere begrijpelijke bewoordingen aan te geven waarom van het advies is afgeweken.

De brief waarmee het college verzoeksters klacht heeft afgehandeld schiet op dit punt te kort, immers daaruit blijkt niet welk deel van het advies is overgenomen en waarom het college vindt dat het onderzoek van de adviescommissie niet feitelijk heeft aangetoond dat het college niet open en transparant heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Langedijk is dan ook niet behoorlijk.

#### Slotoverweging

Het ontstaan van conflicten is onvermijdelijk in een gemeente met inwoners met verschillende belangen en de gemeente die daar zorgvuldig mee omgaat. Ook in de relatie tussen een burger en de overheid kunnen belangen botsen. Van de overheid mag in dat geval worden verlangd dat zij zich tot het uiterste inspant om een conflict op te lossen. Als blijkt dat er door de overheid fouten zijn gemaakt hoort die overheid zich ook te bezinnen op de vraag of, en zo ja hoe voortaan een herhaling kan worden voorkomen. Bij de erkenning dat er een fout is gemaakt past het dat de daardoor getroffen burger excuses worden aangeboden. Het aanbieden van excuses en het geven van uitleg over de oorzaak en het corrigeren van een gemaakte fout is een onmisbare bijdrage aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid.

De klachtencommissie heeft de situatie waar het in dit rapport over gaat onderzocht en vastgesteld dat de gemeente in haar benadering van verzoekster duidelijk te kort is geschoten. Er is de Nationale ombudsman niet gebleken van enige reden tot twijfel aan de bevindingen en de constatering van de commissie.

Dat geeft aanleiding om aan het college een aanbeveling te doen.

## Conclusie

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

### **Aanbeveling**

Het college van burgemeester en wethouders wordt in overweging gegeven om met inachtneming van de overwegingen in dit rapport zijn beslissing met betrekking tot de klacht te herzien en verzoekster te informeren over de conclusies die het college verbindt aan het advies van de klachtencommissie.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer