



Rapport

Datum: 7 december 2005
Rapportnummer: 2005/379

Klacht

1. Verzoekers klagen over de gang van zaken rond en na de verlening door het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort van een vergunning voor de verbouw van de buitenwand van een bouwmarkt waar zij vanuit hun woningen op uitkijken. Volgens verzoekers is niet serieus gereageerd op hun bij herhaling kenbaar gemaakte klacht dat zij veel meer hinder van die wand ondervinden dan hun eerder was voorgespiegeld door de gemeente, en zijn verschillende brieven van hen aan de gemeente niet beantwoord.

2. Daarnaast klagen zij erover dat de betrokken wethouder op 9 juli 2004 een brief met een aantal feitelijke onjuistheden over deze kwestie heeft verstuurd aan twee raadsleden.

3. Voorts klagen verzoekers erover dat het college van burgemeester en wethouders zich in het kader van de interne klachtbehandeling uitsluitend bereid heeft getoond de klachtbrief van verzoekers van 3 mei 2004 te behandelen, waardoor het hiervoor onder 2. beschreven klachtonderdeel buiten behandeling is gebleven.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de gang van zaken rond en na de vergunningverlening

1. Verzoekers wonen tegenover een bouwmarkt. Naar aanleiding van een aankondiging door de gemeente in april 2003 dat er plannen waren om de bouwmarkt te verbouwen, stuurden zij de gemeente op 22 mei 2003 een brief waarin zij hun bezorgdheid uitten over het mogelijke gebruik van reflecterend materiaal aan de wand waar zij op uitkijken. Behalve een ontvangstbevestiging, waarin was aangegeven dat werd gestreefd naar beantwoording op zo kort mogelijke termijn, ontvingen verzoekers geen reactie op deze brief.

Op 7 juli 2003 verleende het college van burgemeester en wethouders vergunning voor het veranderen en vergroten van de bouwmarkt. Tegen deze vergunningverlening werd door verzoekers geen bezwaarschrift ingediend.

In november 2003 klaagden verzoekers telefonisch bij de gemeente over hinder als gevolg van reflectie van licht van de gevelbeplating. Een medewerker van de gemeente stelde daarop een onderzoek ter plaatse in, waarna hij verzoekers op 26 november 2003 schriftelijk liet weten dat hij had geconstateerd dat conform de vergunning was gebouwd en dat het daarmee voor de gemeente ophield.

Bij brief van 1 december 2003 uitten verzoekers bij de gemeente hun ongenoegen over de aangebrachte wandbeplating. Ook deze keer volstond de gemeente met het toesturen van een ontvangstbevestiging waarin werd meegedeeld dat beantwoording zo spoedig mogelijk zou plaatsvinden.

2. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman wees het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort erop dat bij de beoordeling van het bouwplan in de welstandscommissie aandacht was besteed aan het materiaalgebruik en eventuele lichthinder voor bewoners van de woningen nabij de bouwmarkt, waaronder die van verzoekers. De welstandscommissie had geoordeeld dat het bouwplan voldeed aan redelijke eisen van welstand.

3. De Nationale ombudsman stelt voorop dat verzoekers geen bezwaar hebben gemaakt tegen de vergunning en dat de vergunning onherroepelijk is geworden. Dit betekent dat de gemeente zich naar aanleiding van de klachten van verzoekers in beginsel kon beperken tot de beantwoording van de vraag of overeenkomstig de vergunning was verbouwd. Een en ander ontsloeg de gemeente echter niet van de verplichting serieus aandacht te besteden aan de brieven van verzoekers.

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

5. Naar aanleiding van zowel de brief van verzoekers van 22 mei 2003 als hun brief van 1 december 2003 heeft de gemeente aan verzoekers een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin de mededeling dat ernaar werd gestreefd de brief op zo kort mogelijke termijn te beantwoorden. Deze mededeling hield de toezegging in dat de gemeente zich zou inspannen om zo spoedig mogelijk inhoudelijk op de brieven van verzoekers te reageren. Verzoekers konden aan die mededeling de gerechtvaardigde verwachting ontlennen dat op korte termijn inhoudelijke beantwoording zou plaatsvinden.

6. Door bedoelde brieven van verzoekers niet inhoudelijk te beantwoorden, heeft de gemeente gehandeld in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

7. Naar aanleiding van de telefonische klacht van november 2003 heeft een medewerker van de gemeente onderzoek ter plaatse ingesteld. Vervolgens heeft hij verzoekers schriftelijk geïnformeerd over zijn bevindingen. Hij gaf aan dat hij had geconstateerd dat conform de vergunning was gebouwd en dat het daarmee voor de gemeente ophield.

8. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Indien een bestuursorgaan besluit niet op te treden naar aanleiding van klachten over overlast, behoort het bestuursorgaan te onderbouwen om welke reden het niet zal overgaan tot actie.

9. Gezien de voorgeschiedenis van deze kwestie had van de gemeente mogen worden verwacht dat zij verzoekers naar aanleiding van hun telefonische klacht over de lichtreflectie van de gevelbeplating gemotiveerd had aangegeven waarom, nu was

vastgesteld dat conform de vergunning was gebouwd, de gemeente geen aanleiding zag voor verdere actie. De enkele mededeling dat het voor de gemeente ophield omdat was geconstateerd dat conform de vergunning was gebouwd, was zeker nu de gemeente de eerdere brieven van verzoekers over deze kwestie in het geheel niet inhoudelijk had beantwoord te summier.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de brief van 9 juli 2004

1. Op 9 juli 2004 stuurde de wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Recreatie en Toerisme van de gemeente Amersfoort aan twee raadsleden een brief over de door verzoekers aan de orde gestelde problemen rond de reflectie van zonlicht van de gevel van de bouwmarkt. De brief bevat voornamelijk een weergave van de informatie die de franchisenemer van de bouwmarkt in een gesprek met de wethouder had verstrekt.

2. Volgens verzoekers bevat de brief van de wethouder een aantal feitelijke onjuistheden. Door de woorden van de franchisenemer van de bouwmarkt in zijn brief aan te halen, heeft de wethouder er volgens verzoekers aan meegewerkt “hen als een stelletje zeurpieten neer te zetten”.

3. In zijn brief aan de twee raadsleden heeft de betrokken wethouder aangegeven dat de eigenaar van het gebouw respectievelijk de franchisenemer van de bouwmarkt de publiekrechtelijke regelgeving met betrekking tot de verbouwing van de bouwmarkt strikt heeft nageleefd, en dat de door verzoekers ervaren overlast daarom een privaatrechtelijke kwestie betrof ten aanzien waarvan voor hem geen rol was weggelegd. Uitsluitend om te bezien of voorkoming van verdere escalatie mogelijk was, had hij zich bereid verklaard in een persoonlijk gesprek met de franchisenemer te bezien of een oplossing in der minne mogelijk was. Gezien de informatie van de franchisenemer, was de wethouder tot de conclusie gekomen dat zo'n oplossing niet mogelijk was en dat daarmee ook zijn rol was uitgespeeld.

4. Het college van burgemeester en wethouders gaf in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman aan dat de brief de uitkomsten bevat van een door de wethouder ingesteld onderzoek naar de mogelijkheid om in der minne tot een oplossing te komen van de tussen verzoekers en de bouwmarkt ontstane problemen. Volgens het college was de klacht van verzoekers over feitelijke onjuistheden in de brief van de wethouder niet terecht, aangezien de wethouder uitsluitend had verwoord hetgeen hij van de franchisenemer had vernomen.

5. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit vereiste impliceert onder meer dat door de overheid verstrekte informatie waarheidsgetrouw en duidelijk moet zijn.

6. De wethouder heeft in zijn brief aan de twee raadsleden duidelijk aangegeven dat en waarom hij in deze kwestie geen rol voor zich zag weggelegd. Bovendien blijkt uit zijn brief duidelijk dat de inhoud daarvan grotendeels een weergave is van hetgeen de franchisenemer van de bouwmarkt hem had meegedeeld.

7. Gezien de inhoud van de brief van de wethouder kan niet worden gezegd dat de betrokken wethouder terzake daarvan heeft gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. Van strijd met enig ander vereiste van behoorlijkheid is ten aanzien van dit klachtonderdeel niet gebleken.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit onderdeel behoorlijk.

8. De wethouder heeft verzoekers niet geïnformeerd over zijn contacten met de franchisenemer of over zijn brief aan twee raadsleden.

9. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

10. Gezien de aard van de zaak had de betrokken wethouder er uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking goed aan had gedaan verzoekers te informeren over zijn inspanningen en over zijn brief aan twee raadsleden. Door dit niet te doen heeft hij gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit onderdeel niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de reikwijdte van de interne klachtbehandeling

1. Op 3 mei 2004 klaagden verzoekers schriftelijk bij de gemeente over de overlast die zij ondervonden als gevolg van de wandbeplating. Het college van burgemeester en wethouders beantwoordde deze brief op 23 juli 2004. Het college wees er in zijn antwoord op dat het zich bij de vergunningverlening had geconformeerd aan het advies van de welstandscommissie en dat de vergunning inmiddels onherroepelijk was geworden. Omdat bij de verbouwing de publiekrechtelijke regels strikt waren nageleefd, was de door verzoekers ervaren overlast volgens het college een privaatrechtelijke zaak waarin voor het college geen rol was weggelegd.

2. Het vervolgens door verzoekers bij de Nationale ombudsman ingediende verzoekschrift van 23 november 2004 werd op 1 december 2004 door de Nationale ombudsman ter behandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) doorgezonden naar het college van burgemeester en wethouders. In zijn brief gaf de Nationale ombudsman aan dat de klacht niet alleen de gang van zaken rond en na de verlening van de vergunning voor de verbouwing van de bouwmarkt betrof, maar tevens de inhoud en de verzending van de brief van de wethouder van 9 juli 2004 aan twee

raadsleden.

3. Het college van burgemeester en wethouders heeft vervolgens alsnog toepassing gegeven aan hoofdstuk 9 van de Awb maar zich daarbij beperkt tot de brief van verzoekers van 3 mei 2004.

4. Verzoekers hebben er bij de Nationale ombudsman over geklaagd dat het college van burgemeester en wethouders zich bij de interne klachtbehandeling heeft beperkt de inhoud van hun brief van 3 mei 2004 en daardoor hun klacht over de inhoud en de toezending aan twee raadsleden van de brief van 9 juli 2004 niet heeft behandeld.

5. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit vereiste impliceert dat wanneer een bestuursorgaan een verzoek krijgt tot klachtbehandeling en er vervolgens onduidelijkheid ontstaat over de precieze reikwijdte van dit verzoek, het bestuursorgaan eerst nagaat wat die reikwijdte is alvorens de klacht verder te behandelen.

6. Het college van burgemeester en wethouders heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven dat het de interne klachtbehandeling heeft willen beperken tot de inhoud van de brief van verzoekers van 3 mei 2004 vanwege het verzoek van de Nationale ombudsman van 1 december 2004. Volgens het college is in die brief gevraagd de brief van verzoekers van 3 mei 2004 te behandelen overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

7. Het college kan niet worden gevolgd in zijn standpunt. Immers, de Nationale ombudsman heeft in zijn brief van 1 december 2004 aangegeven dat de brief van verzoekers van 24 november 2004 verschillende klachtonderdelen bevat, en het college - onder verwijzing naar de als bijlage meegezonden kopie van het verzoekschrift - gevraagd de brief van verzoekers te behandelen overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. Het spreekt voor zich dat de Nationale ombudsman heeft gedoeld op de brief van verzoekers van 24 november 2004 en niet op de, in de brief van de Nationale ombudsman aan het college niet eens genoemde, brief van verzoekers van 3 mei 2004.

8. Voor zover er al ruimte bestond voor twijfel over de reikwijdte van de door de Nationale ombudsman gevraagde interne klachtbehandeling had het op de weg van het college gelegen om bij de Nationale ombudsman na te vragen welke klachtonderdelen in aanmerking kwamen voor interne klachtbehandeling.

9. Door de klachtafhandeling te beperken tot de brief van verzoekers van 3 mei 2004 zonder eerst na te vragen ten aanzien van welke aspecten de Nationale ombudsman interne klachtbehandeling had beoogd, heeft het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate

informatieverwerving.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort, is

gegrond ten aanzien van:

- het niet inhoudelijk beantwoorden van brieven van verzoekers, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;
- de schriftelijke mededeling van 26 november 2003 dat de gemeente niet zou optreden, wegens schending van het motiveringsvereiste;
- het niet informeren van verzoekers over de contacten van de wethouder met de franchisenemer en over zijn brief aan twee raadsleden, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de reikwijdte van de interne klachtbehandeling, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;

niet gegrond ten aanzien van:

- de inhoud van de brief van 9 juli 2004.

Onderzoek

Op 22 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 21 februari 2005, van de families X, Y en Z te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werden aan het college enkele specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld te reageren op de verstrekte inlichtingen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoekers en het college van burgemeester en wethouders deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt.

A. feiten

1. Verzoekers wonen tegenover een bouwmarkt. In april 2003 kondigde de gemeente Amersfoort aan dat burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort het voornemen hadden om met toepassing van artikel 19, lid 3, van de Wet op de Ruimtelijke Ordening vrijstelling te verlenen van het geldende bestemmingsplan voor het veranderen en vergroten van deze bouwmarkt. Tot en met 21 mei 2003 was het voor een ieder mogelijk schriftelijk zienswijzen kenbaar te maken bij burgemeester en wethouders.
2. Verzoekers stuurden op 22 mei 2003 een brief naar de gemeente waarin zij hun bezorgdheid uitspraken over het eventuele gebruik van reflecterende materialen aan de buitenzijde van de wand waar zij op uitkijken. In dat verband wezen zij erop dat zij in 1995 al met de gemeente hadden gecorrespondeerd over hinder als gevolg van het gebruik van reflecterende witte verf op dezelfde wand.
3. De Directeur Sector Stedelijke Ontwikkeling en Beheer van de gemeente Amersfoort stuurde op 6 juni 2003 een ontvangstbevestiging aan verzoekers. Daarin was aangegeven dat ernaar werd gestreefd de brief op zo kort mogelijke termijn te beantwoorden. Inhoudelijke beantwoording van de brief van verzoekers vond niet plaats.
4. Op 7 juli 2003 verleenden burgemeester en wethouders van Amersfoort vergunning voor het veranderen en vergroten van de bouwmarkt. Verzoekers maakten geen gebruik van de mogelijkheid een bezwaarschrift in te dienen tegen de verlening van de vergunning.
5. De verandering van de bouwmarkt hield onder meer in dat de ingang van de bouwmarkt aan een andere kant van het pand werd gesitueerd en dat de gevel waarop verzoekers vanuit hun woningen uitkijken werd voorzien van een grijze ribbelwand. In november 2003 klaagden verzoekers telefonisch bij de gemeente over overlast als gevolg van de aan de gevel van de bouwmarkt aangebrachte ribbelwand. Naar aanleiding daarvan ging een medewerker van de Sector Stedelijke Ontwikkeling en Beheer ter plaatse kijken. Bij brief van 26 november 2003 deelde het hoofd van de afdeling Bouw en Gebruikskwaliteit van genoemde sector het volgende mee aan verzoekers:

“...Naar aanleiding van uw telefoontje, ben ik ter plaatse geweest.

Ik heb geconstateerd dat er conform vergunning is gebouwd en dat het voor ons hiermee ophoudt.

Dit naar aanleiding van de klacht, strepen en schittering van de gevelbeplating...”

6. Verzoekers richtten zich bij brief van 1 december 2003 tot de gemeente. In hun brief gaven zij aan zeer ongelukkig te zijn over de aangebrachte wandbeplating. Volgens hen keken zij nu uit op een “grijze streperige massa”, en hadden zij bovendien last van weerkaatsing van zonlicht. In hun brief wezen zij er ook op nog geen inhoudelijke reactie op hun brief van 22 mei 2003 te hebben ontvangen.

7. De Directeur Sector Stedelijke Ontwikkeling en Beheer stuurde op 4 december 2003 een ontvangstbevestiging naar verzoekers, waarin hij aangaf dat ernaar werd gestreefd hun brief op zo kort mogelijke termijn te beantwoorden. Ook deze brief van verzoekers werd niet inhoudelijk beantwoord.

8. Verzoekers klaagden bij brief van 3 mei 2004 bij een van de wethouders van de gemeente Amersfoort over de overlast die zij ondervonden als gevolg van de verbouwing van de bouwmarkt. Daarbij wezen zij erop dat zij de gemeente al verschillende keren schriftelijk hadden benaderd over de hinderlijke reflectie van de wandbeplating.

9. Ook de ontvangst van deze brief werd schriftelijk bevestigd, en wel op 10 mei 2004. Ook in deze ontvangstbevestiging was aangegeven dat werd gestreefd naar beantwoording op zo kort mogelijke termijn.

10. De wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Recreatie en Toerisme stuurde op 9 juli 2004 een brief aan twee leden van de gemeenteraad van Amersfoort over de kwestie rond de bouwmarkt. In deze brief staat het volgende:

“...In Uw bespreking met mij op donderdag, 10 juni 2004 heeft U mij gewezen op de problemen, die bepaalde personen/omwonenden (...) hebben met de reflectering van het gebouw van (bedoelde bouwmarkt; N.o.).

Ik heb U gezegd dat de eigenaar van het gebouw, respectievelijk de franchisenemer van (de bouwmarkt; N.o.), de publiekrechtelijke regelgeving met betrekking tot de (ver)bouw van (de bouwmarkt; N.o.) strikt heeft nageleefd. De ervaren overlast was en is derhalve een privaatrechtelijke zaak ten aanzien waarvan voor mij geen rol is weggelegd.

Desondanks heb ik mij - zuiver en alleen om te pogen een verdere escalatie van het "gedoe" te voorkomen - bereid verklaard in een persoonlijk gesprek met de (...), franchisenemer van (de bouwmarkt; N.o.), te bezien of een en ander in der minne zou zijn op te lossen.

Inmiddels heb ik dit gesprek met (de franchisenemer; N.o.) gehad.

Hij deelde mij mede, dat de klachten slechts afkomstig zijn van de bewoners (...).

De overige, eveneens aan de overzijde van (de bouwmarkt; N.o.) wonende personen, klagen niet. De bewoners zijn al direct vanaf het begin van de bouwplannen in juni 2002 geïnformeerd en betrokken bij de materiaalkeuze en kleurstelling van het gebouw.

Hoewel aan de verlangens - ook van die van vermelde personen - ten aanzien van materiaal en kleurstelling is voldaan, hebben genoemde bewoners niet nagelaten steeds weer nieuwe klachten op te werpen. Nadat de door hen goedgekeurde verf was aangebracht, keurden zij alsnog de kleur af, klaagden zij over de vrachtwagens in de straat, waren zij het niet eens met de verplaatsing van de ingang van het gebouw, omdat zij niet meer konden zien wie in en uit gingen en zoeken zij thans de media en de politiek op over de reflectering.

Zo (de franchisenemer; N.o.) al gesprekspartner zou kunnen zijn ten aanzien van het gebouw, omdat de eigenaar (...) B.V. is, ziet hij geen mogelijkheid meer met de heer en mevrouw (...) en de heer (...) in overleg te treden, gezien zijn ervaring van de laatste jaren en hij van oordeel is dat zij steeds iets nieuws zullen trachten blijven te vinden om problemen te maken.

Aangezien er voor overleg twee partijen nodig zijn en (de franchisenemer; N.o.) hiertoe niet meer bereid is, omdat hij gezien zijn ervaringen geen enkel uitzicht op succes ziet, is ook mijn rol uitgespeeld. De betreffende bewoners rest derhalve slechts een mogelijke civiele procedure..."

Een kopie van deze brief werd door de wethouder gestuurd aan de franchisenemer van de bouwmarkt.

11. Bij brief van 23 juli 2004 beantwoordden burgemeester en wethouders van Amersfoort de brief van verzoekers van 3 mei 2004. Zij schreven het volgende:

"...Voor de verbouwing van (...) Bouwmarkt is door ons bouwvergunning verleend. Wij conformeerden ons aan het advies van de welstandscommissie dat het bouwplan voldeed aan redelijke eisen van welstand. De bouwvergunning is inmiddels juridisch onherroepelijk geworden.

De eigenaar van het gebouw, respectievelijk de franchisenemer (van de bouwmarkt; N.o.) heeft de publiekrechtelijke regelgeving met betrekking tot de (ver)bouw van (de bouwmarkt; N.o.) strikt nageleefd. De ervaren overlast is een privaatrechtelijke zaak ten aanzien waarvan voor ons geen rol is weggelegd..."

12. Verzoekers dienden op 23 november 2004 een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman. In dit verzoekschrift klaagden zij onder meer over de hinder die zij ondervonden van reflectie van de beplating van de gevel van de bouwmarkt en over het

niet-reageren door de gemeente op brieven van hen. Daarnaast stuurden zij een bijlage mee waarin zij hun commentaar op de brief van de wethouder van 9 juli 2004 hadden weergegeven. Volgens hen bevat deze brief een aantal feitelijke onjuistheden over de afspraken die waren gemaakt met betrekking tot de afdekking van de gevel. Ook noemden zij het onjuist dat de wethouder de informatie die hij van de franchisenemer van de bouwmarkt had ontvangen zonder wederhoor toe te passen voor waar had aangenomen en vervolgens door middel van de brief van 9 juli 2004 zonder meer had doorgegeven aan twee raadsleden.

13. De Nationale ombudsman zond dit verzoekschrift met de bijlagen op 1 december 2004 door naar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort ter behandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In de brief aan het college staat het volgende:

"...Op 24 november 2004 ontving de Nationale ombudsman een brief van de families (verzoekers; N.o.) te Amersfoort. In deze brief klagen zij over de gang van zaken na de verlening door u aan bouwmarkt (...) van een vergunning voor de verbouw van de buitenwand waar zij op uitkijken. Anders dan hun kennelijk is voorgespiegeld, ondervinden zij veel hinder van de wand zoals die na de verbouwing is geworden. Op hun klachten daarover is door de gemeente niet serieus inhoudelijk gereageerd. Voorts hebben zij hun onvrede geuit over het feit dat de betrokken wethouder op 9 juli 2004 een brief aan twee raadsleden heeft verstuurd waarin een aantal feitelijke onjuistheden staat. Deze brief, waarvan een kopie is verstuurd aan de betrokken ondernemer, is ook bij de Amersfoortse Courant terecht gekomen.

Uit het verzoekschrift blijkt dat verzoekers de kwestie door middel van verschillende brieven schriftelijk hebben voorgelegd aan de gemeente Amersfoort. U heeft de kwestie als gewone brief afgedaan op 29 juli 2004. Ik verzoek u de brief van verzoekers te behandelen overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een kopie van dit verzoekschrift ontvangt u bij deze brief..."

14. De gemeente liet vervolgens op 24 november 2004 aan de Nationale ombudsman weten de klacht van verzoekers alsnog overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb te behandelen.

15. Op 6 januari 2005 vond in het stadhuis van Amersfoort een hoorzitting plaats. In het door de gemeente opgestelde verslag van de hoorzitting staat het volgende:

"...(Een ambtenaar van de gemeente; N.o.) legt uit dat van de Nationale ombudsman het verzoek is binnengekomen om de brief van aanwezigen d.d. 3 mei 2004, welke was gericht aan wethouder (...) en bij brief d.d. 29 juli werd afgedaan als gewone brief, alsnog af te doen als zijnde een klachtbrief in de zin van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Om deze reden zijn aanwezigen uitgenodigd voor de onderhavige hoorzitting en worden zij in de gelegenheid gesteld hun klachten nader toe te lichten, waarop gereageerd zal kunnen worden van de zijde van de gemeente.

(Een van de verzoekers; N.o.) merkt op dat hij niet accepteert dat uitsluitend de brief van 3 mei 2004 aan de orde zal komen. Hij wenst ook zaken aan de orde te stellen die niet zijn genoemd in deze brief. Onder andere zijn de bewoners verbolgen over het feit dat eerdere brieven onbeantwoord zouden zijn gebleven. Voorts stelt hij dat door de architect (van de bouwmarkt; N.o.) toezeggingen waren gedaan die niet zijn nagekomen...”

16. De directeur van de Sector Stedelijke Ontwikkeling en Beheer van de gemeente Amersfoort deelde bij brief van 1 maart 2005 het volgende mee aan verzoekers:

“...Op verzoek van de Nationale ombudsman hebben wij uw brief d.d. 3 mei 2004 (...) alsnog in behandeling genomen overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

In het kader van het onderzoek naar aanleiding van de klacht heeft u een uitnodiging ontvangen voor een hoorzitting op 6 januari 2005.

Tijdens de hoorzitting liet u weten dat u niet kon instemmen met het uitsluitend aan de orde stellen van de inhoud van bovengenoemde brief. U gaf aan dat u het tevens wenste te hebben over eerdere brieven die onbeantwoord waren gebleven en over het niet nakomen van toezeggingen door de architect van het bedrijfspand van (de bouwmarkt; N.o.), gesitueerd tegenover uw woningen.

Door (een ambtenaar van de gemeente; N.o.) is aangegeven dat uitsluitend de brief van 3 mei 2004 op verzoek van de Nationale ombudsman alsnog als klacht wordt afgedaan. U gaf aan het hiermee niet eens te zijn en u opnieuw tot de Nationale ombudsman te zullen wenden. Van een verdere inhoudelijke bespreking van uw klachtbrief heeft u afgezien, ondanks herhaald verzoek van (een ambtenaar van de gemeente; N.o.) om de brief puntsgewijs door te nemen.

Ambtshalve willen wij graag toch reageren op uw brief.

In uw brief (van 3 mei 2004; N.o.) worden de navolgende punten als klacht aangevoerd:

1. het door de (...) franchiser van (de bouwmarkt; N.o.) weghonen van een verzoek om een stukje grond te voorzien van bomen of ander camouflerend gewas;
2. het ondanks voorafgaande waarschuwing voor gevaarlijke situaties door bewoners bij het meldpunt Liendert/Rustenburg (...) en via deze ook aan (...), medewerker afdeling Verkeer, toch aanleggen van haaks op de pui van (de bouwmarkt; N.o.) gesitueerde parkeervakken;

3. het aanleggen van parkeervoorzieningen zonder aanlegvergunning;
4. aantasting van het woongenot door het bouwplan (planschade);
5. het in gevaar brengen van omwonenden door het exploiteren van een bouwmarkt zonder dat deze beschikt over een door de brandweer afgegeven gebruiksvergunning;
6. het niet reageren door de heer (...), medewerker van de gemeente Amersfoort, op grieven naar voren gebracht tijdens een rondgang op 18 maart 2004;

Ad. 1 dit betreft een privaatrechtelijke kwestie tussen u als bewoners en de (...) Bouwmarkt;

Ad. 2 door de afdeling Verkeer is geoordeeld dat de aanleg van de parkeervakken verantwoord is. In onze brief d.d. 23 juli 2004 hebben wij u reeds uitgebreider geïnformeerd dienaangaande;

Ad. 3 voor het aanleggen van de parkeervoorzieningen waren geen vergunningen vereist, derhalve ook geen aanlegvergunning;

Ad. 4 indien u van mening bent dat u schade lijdt door het bouwplan kunt u deze schade trachten te verhalen bij de eigenaar van het op te richten pand. Wij constateren dat u de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar tegen ons besluit tot het verlenen van de bouwvergunning voor het pand van (de bouwmarkt; N.o.) onbenut heeft gelaten. U heeft weliswaar op voorhand laten blijken bezorgd te zijn over het te realiseren bouwplan, maar dit laat onverlet dat eerst nadat er een besluit is genomen bezwaar mogelijk is. Het feit dat u geen bezwaar heeft ingediend kan de gemeente niet worden kwalijk genomen;

Ad 5. zoals wij in onze brief d.d. 23 juli 2004 lieten weten is de gebruiksvergunning op.2004 door de brandweer afgegeven. Van het in gevaar brengen van omwonenden is naar onze mening geen sprake geweest;

Ad 6. helaas wenste u op dit punt niet in te gaan tijdens de hoorzitting. De (bedoelde medewerker van de afdeling Verkeer; N.o.), aanwezig tijdens de hoorzitting, liet weten dat hij geen reden heeft gezien om afzonderlijk in uw richting te reageren. Hij heeft intern geadviseerd in het kader van de vergunningverlening. In zijn advisering heeft hij rekening gehouden met hetgeen door u was aangevoerd..."

B. Standpunt verzoekers

Het standpunt van verzoekers is weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders van amersfoort

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort bij brief van 21 juni 2005 het volgende weten:

"...De reden dat wij de interne klachtenbehandeling hebben willen beperken tot de inhoud van de brief van verzoekers van 3 mei 2004 hield verband met de inhoud van uw verzoek, zoals geformuleerd in uw brief d.d. 1 december 2004. U verzocht ons deze brief van verzoekers te behandelen overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wij hebben tijdens de hoorzitting aangegeven bereid te zijn om en detail in te gaan op alle in deze brief genoemde zaken.

Omdat verzoekers, met name het echtpaar (...), tijdens de hoorzitting lieten weten het oneens te zijn met ons voorstel en verder niet in wensten te gaan op hun brief d.d. 1 december 2004 hebben wij, na overleg met de heer (...) van uw Bureau, de brief ambtshalve van commentaar voorzien.

Met betrekking tot de door verzoekers genoemde brief van de betrokken wethouder d.d. 9 juli 2004 willen wij het volgende opmerken.

De brief werd geschreven door verantwoordelijk wethouder (...), naar aanleiding van een onderhoud dat twee raadsleden eerder met hem hadden over de onderhavige kwestie. In de brief stelt de wethouder deze raadsleden op de hoogte van de uitkomsten van een door hem ingesteld onderzoek naar de mogelijkheden om in der minne tot een oplossing van de tussen bewoners en (de bouwmarkt; N.o.) ontstane problemen te komen.

De wethouder heeft in zijn brief feitelijk trachten weer te geven wat zijn bevindingen waren tijdens een gesprek dat hij had met de franchisenemer van (de bouwmarkt; N.o.). De wethouder concludeerde dat voor hem geen bemiddelende taak meer kon zijn weggelegd en dat partijen langs privaatrechtelijke weg moesten trachten tot een oplossing te komen. Een klacht over feitelijke onjuistheden in de brief van de wethouder treft hem niet, daar hij enkel heeft verwoord hetgeen hij uit de mond van de franchisenemer van (de bouwmarkt; N.o.) had vernomen.

De families (...) hebben ons college bij brief d.d. 22 mei 2003 benaderd naar aanleiding van een bouwaanvraag voor het veranderen van een bedrijfspand van (de bouwmarkt; N.o.). Zij spraken hun bezorgdheid uit over het eventuele gebruik van reflecterende materialen, waardoor hun woongenot mogelijk zou kunnen worden aangetast. De bewoners verzochten hen te informeren omtrent hetgeen besloten zou worden.

Bij de beoordeling van het bouwplan in de Welstandscommissie is aandacht besteed aan het materiaalgebruik en eventuele lichthinder voor bewoners van de woningen (...) in verband met reflectie van zonlicht. De welstandscommissie oordeelde in haar vergadering van 4 december 2002 dat het bouwplan voldeed aan redelijke eisen van welstand.

(...)

Bij brief d.d. 26 november 2003 is, naar aanleiding van een op verzoek van de betreffende bewoners uitgevoerde inspectie, door ons medegedeeld dat conform de verleende bouwvergunning was gebouwd.

Op 1 december 2003 heeft de familie (X; N.o.) ons college een brief geschreven waarin de melding werd gemaakt van contacten die in november 2003 hadden plaatsgevonden met medewerkers van de gemeente en SCW, de woningcorporatie waarvan de familie (X; N.o.) de woning huurt. Tevens werd in deze brief omschreven op welke wijze het woongenot van de familie is aangetast als gevolg van de uitvoering van het bouwplan. De familie (X; N.o.) liet weten ontevreden te zijn omtrent het gebrek aan weerklank dat hun grieven hadden gevonden. De brief werd mede-ondertekend door de families (Y en Z; N.o.).

In hun brief d.d. 3 mei 2004 richtten de bewoners zich opnieuw tot de gemeente. Thans echter tot de wijkwethouder (...). Deze heeft de bewoners bij brief d.d. 23 juli 2004 geantwoord. Bij brief d.d. 1 maart 2005 zijn wij als college uitgebreider op deze klachtbrief ingegaan naar aanleiding van uw verzoek d.d. 1 december 2004..."

D. Reactie verzoekers

Naar aanleiding van de reactie van het college van burgemeester en wethouders gaven verzoekers nog een toelichting op hun klachten. In reactie op de stelling van het college dat zij geen bezwaarschrift hadden ingediend tegen de verlening van de bouwvergunning stelden zij het volgende:

"...Ons was bekend dat de problematiek van het ontstaan van zichthinder ook bij Welstand bekend was, maar ook bij de architect. De architect had op de informatiebijeenkomst om onze twijfel over de materiaalkeuze weg te nemen, verteld dat Welstand hem deze keus min of meer had opgedrongen, omdat rekening gehouden moest worden met het voorkomen van zichthinder. Bij dit materiaal zou zeker geen sprake zijn van zichthinder. Toen wij zeiden dat het nogal glom, antwoordde hij, dat dit nauwelijks het geval was, maar dat op de horizontale richels toch stof zou blijven liggen. Kortom van reflectie of zichthinder zou geen sprake zijn. Wij hadden onze twijfels, maar konden dat op basis van een monster niet hard maken. Onderbouwd aantonen, dat wij hiervan wel degelijk hinder zouden kunnen ondervinden, konden wij niet. Aangezien twijfel alleen onvoldoende is om steekhoudend bezwaar te maken, hebben wij van bezwaar maken tegen de bouwvergunning afgezien. Wij konden dus niet anders dan de gemeente c.q. de architect het voordeel van de twijfel geven. Naar tot op heden blijkt: onterecht.

Op de klacht zelf inzake zichthinder wordt in de reactie wederom niet ingegaan, alleen in het tot stand komen ervan, namelijk dat de vergunning (oorzaak van de hinder) onherroepelijk is geworden!

In de reactie staat verder, dat wij het de gemeente niet kwalijk kunnen nemen, dat wij geen bezwaar hebben gemaakt tegen de bouwvergunning. Natuurlijk kunnen wij dit de gemeente niet kwalijk nemen, wij nemen het de gemeente kwalijk dat zij geen verantwoordelijkheid neemt voor een gemaakte keus. Als burgers mogen wij verwachten van de gemeente, dat bij klachten, deze klachten getoetst worden, zeker als hier ook nog sprake is van bewuste keuzes, van bewust beleid. In dit geval betekent dit, dat van zichthinder/reflectie/weerkaatsing van de lange wand bij de bewoners van de tegenoverliggende woningen geen sprake kan/mag zijn en nu dat wel het geval is, dit getoetst dient te worden. Maar dat is tot op heden niet gebeurd.

Punt is en blijft daarom, dat het college ook in deze reactie niet inhoudelijk op onze klachten ingaat, maar steeds procedureel antwoord geeft, terwijl dat met de klacht zelf niets van doen heeft. Het lijkt erop dat als de vergunning is verleend, kennelijk niemand meer verantwoordelijk is voor de gevolgen van de in de vergunning opgenomen keuzes...”

Over de contacten van de wethouder met de franchisenemer van de bouwmarkt, merkten verzoekers nog het volgende op:

“...Uit de reactie van het college blijkt, dat de wethouder een onderhoud heeft gehad met de franchisenemer van de zaak in de hoop alles in der minne te kunnen schikken. Goed bedoeld, maar toch vinden wij een gesprek alleen met de franchisenemer nog steeds een vreemde zaak. Niet alleen omdat niet hij maar wij om een gesprek gevraagd hebben, maar vooral omdat wij de bedoeling hadden in een gesprek met voorstellen te komen. Van daaruit had bekeken kunnen worden of een oplossing haalbaar was en wat de rol van de verschillende partijen hierin zou kunnen zijn.

Om te constateren dat de franchisenemer de verbouwing geheel volgens de vergunning heeft uitgevoerd, was dit gesprek niet nodig, omdat dit door ons ook nooit is beweerd.

Over het verslag van het gesprek wordt wel erg gemakkelijk gedaan.

De klacht dat er feitelijke onjuistheden in het verslag staan, doet de wethouder af met de opmerking dat hij slechts de woorden van de franchisenemer van (de bouwmarkt; N.o.) heeft aangehaald. Dat is precies wat hier mis is gegaan en nooit had mogen gebeuren, maar ook voorkomen had kunnen worden, als er hoor en wederhoor was toegepast. Maar kennelijk gaf het gesprek voldoende houvast.

Als de wethouder de bewoners serieus had genomen in hun klacht, had hij deze ongecontroleerde uitspraken ook niet in een brief gezet en naast de genoemde raadsleden, dit verslag/deze brief ook nog eens naar de pers toegestuurd. De wethouder heeft gewoon meegewerkt om de bewoners als een stelletje “zeurpieten” neer te zetten...”

In algemene zin verweten verzoekers de gemeente dat deze nooit was ingegaan op hun problemen, maar hun klachten in plaats daarvan steeds procedureel had afgedaan. Al met

al was er volgens hen niets ondernomen om hun klachten weg te nemen.

Zij wezen er ook nog op dat de gemeente bij herhaling had nagelaten brieven van hun kant te beantwoorden, met als gevolg dat verzoekers te laat op de volgende stappen van de gemeente konden reageren.

Ten slotte merkten zij nog op dat zij het onjuist vonden dat de gemeente de interne klachtbehandeling had beperkt tot de beantwoording van hun brief van 3 mei 2004 aangezien hun klacht bij de Nationale ombudsman breder was.

Met hun commentaar op de reactie van het college van burgemeester en wethouders stuurden zij een kopie mee van een brief die zij op 8 mei 1995 hadden gestuurd aan de gemeente Amersfoort. In die brief hadden zij hun bezorgdheid uitgesproken over een op handen zijnde nieuwe beschildering van de bouwmarkt, en toen al hadden zij aangegeven bevreesd te zijn voor reflectiehinder.

Achtergrond