



Jaarverslag 2019



Gemeentelijke Ombudsman



actief en betrokken



Jaarverslag 2019 ombudswerkzaamheden De Wolden

Inleiding

De verbeterde aankondiging van mijn maandelijks spreekuur in de Wolder Courant heeft merkbaar effect. De trend dat de mensen mij steeds beter weten te vinden, die in het vorig verslagjaar al zichtbaar werd, heeft zich duidelijk doorgezet. Dat is een goeie ontwikkeling die heel goed past en aansluit op mijn streven om vragen en klachten van burgers zoveel mogelijk op een informele manier op te lossen.

Wat was 2019 voor jaar?

Mijn informele werkwijze bij klachten over het gemeentebestuur blijkt in de praktijk goed te werken en leidt ook sneller tot oplossingen. Slechts in een enkel geval lukt dit niet en is een officieel klachtenonderzoek noodzakelijk. In dit verslagjaar was dat bij één klacht het geval. Daarover straks meer onder het kopje "Officiële klachtenprocedure". In 2018 stond de teller trouwens op nul.

De onderwerpen die bij de meer informele aanpak aan de orde kwamen, waren zeer divers. Het ging over illegale bouw, handhaving, grondverkoop, privacy, lange procedures en belastingen. Bij een aantal van deze onderwerpen zal ik hierna wat uitvoeriger stil staan.

Privacy

Meer dan eens bereikten mij vragen of klachten over de manier waarop inwoners die telefonisch contact met mij zoeken, persoonlijke gegevens (naam, onderwerp) moeten doorgeven aan de receptie voordat zij worden doorverbonden. Veel mensen hebben daar moeite mee en ik begrijp dat. Zij willen hun problemen die vaak ook nog een vertrouwelijk karakter hebben, niet zomaar met iedereen delen. Om aan dat bezwaar tegemoet te komen heb ik de telefonische toegang naar mijn secretariaat aangepast. Mensen die telefonisch contact met mij zoeken kunnen voortaan een rechtstreeks nummer bellen. Dat nummer is te vinden op de website. Verder is met de leiding van de receptie afgesproken dat telefoonverzoeken die voor mij bestemd zijn en toch nog via het algemene telefoonnummer van de gemeente binnenkomen, zonder nadere vragen met mijn secretariaat worden doorverbonden.

Ik ben er zeker van dat dit soort privacy-vragen ook speelt bij andere delen van de organisatie. Het lijkt me daarom geen kwaad kunnen als het huidige beleid, de huidige procedures op dit punt eens kritisch wordt bekeken. Wellicht is er een betere balans te vinden tussen bescherming van de privacy aan de ene kant en de efficiency van het doorverbinden (meteen bij de juiste persoon terechtkomen) aan de andere kant.

Permanent wonen op recreatiepark

Dit onderwerp is niet nieuw en de gemeente De Wolden is ook niet de enige die met dit probleem "worstelt". Er is spanning tussen de (oorspronkelijke) duidelijk recreatief bedoelde functie van dit soort parken en de toenemende druk om de huisjes als permanente woning te gebruiken. Veel bewoners/eigenaren die hun huisje in overeenstemming met de recreatieve bestemming gebruiken, zijn niet blij met deze ontwikkeling. Zij zien al heel lang een patroon van (toenemende) permanente bewoning waartegen niet consequent wordt opgetreden. Een van die eigenaren/bewoners van een park in De Wolden heeft zich daarover bij mij beklagd. Haar klacht heeft nu -in de vorm van een handhavingsverzoek- bij u bestuurlijke en ambtelijke aandacht.

De klaagster wees mij erop dat u ook bezig bent -de provincie Drenthe is daar ook bij betrokken- om voor dit onderwerp naar beleidsoplossingen te zoeken die voor de toekomst houdbaar en duidelijk zijn. Het zou mooi zijn als dat project op niet al te lange termijn duidelijkheid schept voor alle direct betrokken eigenaren/bewoners van een recreatiewoning in uw gemeente.

Pogingen tot (herstel) van contacten

Dit verslagjaar kreeg ik vier keer te maken met een verstoord of vastgelopen contact tussen burgers en het gemeentebestuur. Mij is in al die gevallen gevraagd te bemiddelen om de gesprekken weer op gang te brengen.

Ik besteed aan dit onderwerp wat extra aandacht omdat het goede contact met de inwoners ook een van de speerpunten is van het collegeprogramma 2018-2022.

In één zaak ging het om problemen (verstoppingen) rond een gemeentelijke riolering. Discussies daarover tussen gemeente en de betrokken ondernemer lopen al vanaf begin 2018. Eind september 2019 leek een gesprek over een minnelijke oplossing aanstaande maar het kwam er niet van. Het gemeentebestuur zegde een beloofd gesprek af. In een brief aan het gemeentebestuur heb ik erop aangedrongen dit gesprek alsnog te voeren. Dat is gelukkig ook snel gebeurd onder aanbieding van excuses voor de aanvankelijke afzegging. Het gesprek heeft niet tot een finale oplossing geleid maar het gemeentebestuur heeft zich naar mijn oordeel in de gesprekken wel redelijk opgesteld. Het is de ondernemer op een aantal punten, ook financieel, tegemoetgekomen. Mogelijk krijgt de kwestie een vervolg bij de burgerlijke rechter.

De tweede kwestie betrof een in 2017 begonnen discussie tussen het gemeentebestuur en twee sportverenigingen. Door gebrek aan regie van het gemeentebestuur als eigenares van de sportaccommodatie dreigde het probleem onnodig schade in verhoudingen te veroorzaken. In een brief aan het gemeentebestuur, vlak voor de zomervakantie verstuurd, heb ik indringend de suggestie gedaan om nu wel het initiatief te nemen en een gesprek te arrangeren met alle betrokkenen. Het college heeft mij die toezegging inmiddels gedaan. Over de uitkomsten van dat toegezegde overleg is mij bij het afsluiten van dit jaarverslag nog geen nieuws gemeld.

De derde kwestie speelde rond het al dan niet legaliseren van een overkapping. Een aanvankelijk beoogd gesprek hierover tussen gemeentebestuur en de betrokken inwoners werd afgelast en in plaats daarvan koos het gemeentebestuur voor een uitvoerige brief met als uitkomst dat de overkapping binnen een maand moest worden verwijderd. De bewoners waren erg teleurgesteld over deze reactie. Ik heb geprobeerd het college alsnog met hen in gesprek te brengen. Of er op dit punt vorderingen zijn geboekt, is mij bij de afsluiting van dit verslag niet meegedeeld.

Het laatste voorval dat zich bij mij aandiende, betrof een teleurgestelde inwoner die grond aan de gemeente had verkocht. Daarvan had hij achteraf spijt, zo vertelde hij mij, omdat de grond voor een ander doel zou worden gebruikt dan hem was voorgehouden. Hij wilde de verkoop daarom graag terugdraaien en wilde daarover graag met het college in gesprek. Op het contact dat ik daarover met het college heb gelegd, is inmiddels positief gereageerd. Er komt een gesprek.

Lange duur procedures

Een van de grootste ergernissen van burgers die met de overheid te maken krijgen, is de soms erg lange duur van procedures. Natuurlijk valt daar niet altijd aan te ontkomen, maar het is toch zeer de vraag of voor het volgende voorbeeld dat op mijn spreekuur meermaals aan de orde kwam, een geldig excuus geldt. Een aantal bewoners dient op 25 en 31 januari 2017 een bezwaarschrift in tegen een kort daarvoor verleende omgevingsvergunning. Zij moeten maar liefst bijna drie jaar wachten op uitsluitel. Weliswaar was voor een goed gemotiveerde beslissing op bezwaar een nadere ruimtelijke onderbouwing vereist en dat kost tijd, maar een beslistermijn van bijna drie jaar is naar mijn oordeel in dit geval niet te verdedigen.

Onverschuldigd betaalde gemeentelijke heffingen

Aan het eind van het verslagjaar meldde zich een inwoner van Ansen op mijn spreekuur met een vraag over terugbetaling van een volgens hem onterecht opgelegde en betaalde afvalstoffen- en rioolheffing. Ondanks protesten daartegen is die heffing vanaf 2004 geïnd. Het gaat gemiddeld om een jaarlijks bedrag van rond €400.

Inmiddels heeft het gemeentebestuur erkend dat er een fout is gemaakt en heeft zich bereid verklaard de geïnde geldsom met terugwerkende kracht te restitueren maar schrijft er wel bij dat de teruggave beperkt blijft tot een periode van maximaal 5 jaar (dus tot en met 2014). Een klacht daarover wordt ongegrond verklaard.

De gedupeerde bewoners vinden dit onrechtvaardig en schrijven daarover een brief aan mij. Ook volgt er een nader gesprek op mijn spreekuur.

Na onderzoek van het dossier kom ik tot de conclusie dat voor het standpunt van de bewoners alles is te zeggen. Ik heb dat in een brief aan het college laten weten en mijn standpunt nader toegelicht. Ik heb de brief met opzet aan het college geadresseerd en niet aan de heffingsambtenaar omdat het hier niet gaat om uitvoering van een pure belastingregel. Hier is sprake van onverschuldigde betaling. Daarop moet het gemeentebestuur worden aangesproken.

De fout die in 2004 is gemaakt, houdt in dat er ten onrechte is uitgegaan van twee heffingsplichtige objecten. Het was en is er maar een zoals nu ook is erkend. Dat betekent dat er vanaf 2004 zonder enige rechtsgrond gemeentelijke heffingen zijn betaald. In zo'n geval hebben de benadeelden recht op terugbetaling, zo bepaalt het Burgerlijk Wetboek. Anders dan bij de "beleidsregels gemeentelijke heffingen en belastingen" is terugbetaling niet beperkt tot 5 jaar. In de omstandigheden van dit geval bepaalt de wet dat de vordering na 5 jaar verjaart maar hier begint het tijdstip volgens de geldende rechtspraak pas te lopen vanaf 2019, het jaar waarop de onverschuldigdheid door de heffingsambtenaar is erkend.

Ik wacht nu de reactie van het college af.

Officiële klachtenprocedure

Zoals ik aan het begin van mijn verslag al aankondigde, heb ik dit verslagjaar één formeel klachtonderzoek moeten uitvoeren. Om de klacht recht te doen was een diepgravend onderzoek noodzakelijk naar de gang van zaken rond een omgevingsvergunning. De klacht richtte zich met name tegen de manier waarop de gemeente was omgegaan met aangeleverde constructietekeningen en de wijze waarop een bouwstop was opgelegd en vervolgens na veel tijd opgeheven. Ook werd een schadevergoeding geclaimd.

Mijn onderzoek heeft bijna drie maanden in beslag genomen.

Mijn bevindingen leverden voldoende informatie op voor een (genueanceerd) eindoordeel (zie uitvoerig bijlage A). In grote lijnen kwam dat erop neer dat het gemeentebestuur in het hele proces niet wezenlijk iets te verwijten viel, met uitzondering van één punt: ik achtte het niet zorgvuldig een bouwstop op te leggen zonder de vergunninghouder in de gelegenheid te stellen -al was het maar een dag- zelf maatregelen te nemen. Er was hier immers geen sprake van een levensbedreigende situatie. Het college heeft mijn standpunt niet overgenomen, zo heeft het mij laten weten.

Interne klachtenprocedure

Van het college heb ik voorlopige cijfers gekregen over de behandeltermijnen bij de interne klachtenprocedures 2019. Daaruit is te zien dat er 23 klachten zijn ingediend waarvan er 19 binnen de voorgeschreven termijn zijn afgedaan en 4 niet. De afspraak is dat ik in februari 2020 over de definitieve cijfers kan beschikken. Aan de hand van de definitieve uitkomsten ga ik met de klachtcoördinatoren in gesprek over eventueel te nemen acties.

Congres

In het najaar heb ik met veel andere collega's het landelijke congres bezocht dat op initiatief van de Nationale ombudsman in Utrecht werd gehouden onder de titel 'Wie doet ermee? Burger en overheid in 2030?' Het leverde een boeiende toekomstverkenning op. De Nationale ombudsman destilleert uit zijn toekomstverkenning van het afgelopen jaar drie aandachtspunten voor de overheid om ervoor te zorgen dat ook in 2030 iedereen mee kan blijven doen:

- versimpel en vereenvoudig de toegankelijkheid van de overheid voor burgers;
- wees eerlijk en transparant over waar de overheid wel en niet van is en

- ook in de toekomst hebben burgers recht op menselijk contact.
Zeker dat laatste punt is iets om ons steeds goed voor ogen te houden nu ons maatschappelijk leven, ook in de contacten met de gemeentelijke overheid, steeds sterker door algoritmes worden gestuurd.

Personalia

Het ombudswerk in de gemeente De Wolden is in 2019 uitgevoerd door:

Mr. M.A.C. Van Egdom, ombudsman;

H.J. van der Woude, plaatsvervangend ombudsman;

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Zuidwolde, 24 februari 2020

mr. M.A.C. van Egdom