

Agendaformulier B&W-vergadering 17 december 2024

Portefeuillehouder	Roelof Bleker Agendaletter G		
Onderwerp	Klacht over starre, vijandige en niet in oplossing willen denkende houding gemeente		
Openbaar	Openbaar: ja, vanaf 7 januari 2025, omdat verzoekster eerst geïnformeerd moet worden. Muv bijlage 1		
Organisatieonderdeel (cluster of afdeling)	Cluster Klachtencommissariaat	Corsanummer:	2400039344
Schrijver	AM Becking	Casenummer	BV24000557
Urgentie			
Raadsbesluit nodig	Nee		
Raad informeren	Nee		

Mee geadviseerd door	n.v.t.
Advies gemeentesecretaris	

Conceptbesluit

Te besluiten om:

1. het advies gegrond op het klachtonderdeel getoetst aan de norm fatsoenlijke bejegening over te nemen
2. het advies deels gegrond op het klachtonderdeel getoetst aan de norm maatwerk over te nemen
3. het advies deels gegrond op het klachtonderdeel getoetst aan de norm de-escalatie over te nemen
4. de gedane aanbevelingen over te nemen;
5. portefeuillehouder Marc Teutelink te mandateren om de klachten namens het college af te handelen.

Publieksvriendelijke samenvatting

Verzoekster heeft een klacht ingediend bij het klachtencommissariaat (KC) omdat zij en haar man zich onheus bejegend voelen door de gemeente. Verzoekster heeft bij de gemeente geïnformeerd of zij een vergunning nodig heeft voor het aanleggen van een zwembad in haar tuin. De gemeente heeft geantwoord dat geen vergunning nodig is als de woning geen monument betreft en het zwembad niet wordt voorzien van een overkapping. Nu zij geen monumentaal pand heeft en geen overkapping over het zwembad plaatst, heeft zij een bedrijf de opdracht gegeven om het zwembad aan te leggen. Na een handavingsverzoek blijkt dat de gemeente toch van mening is dat verzoekster een vergunning had moeten aanvragen. De gemeente heeft laten weten voornemens te zijn om verzoekster een last onder dwangsom op te leggen. Verzoekster probeert sindsdien tevergeefs in contact te komen om gezamenlijk te komen tot een oplossing. Nu dit niet lukt en zij niet op de hoogte wordt gehouden van de status van het handavingsverzoek ervaart zij de houding van de gemeente als star maar ook vijandig. De afgelopen 10 jaar is in de betreffende wijk veelvuldig gedoogd. Verzoekster begrijpt dan ook niet waarom de gemeente nu een andere houding (lijkt) aan te nemen. De KC heeft de klachten onderzocht en getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman (NO). De KC is na hoor- en wederhoor van verzoekster en de gemeente en bestudering van de stukken tot de conclusie gekomen dat de handelwijze van de gemeente op klachtonderdeel 1 onbehoorlijk en 2 en 3 deels onbehoorlijk is geweest.

B&W besluit dd.

(In te vullen na de vergadering door loco-gemeentesecretaris)

Inleiding en voorgeschiedenis

Op 13 september 2021 is door verzoekster uitvraag gedaan of in haar achtertuin een zwembad aangelegd mocht worden. Al dan niet met een vergunning. De gemeente heeft per mail van 15 september 2021 met een standaardantwoord aangegeven: 'Indien uw woning geen monument is, dan is het aanleggen van een zwembad vergunning vrij onder bijlage 2, artikel 3 lid 5 BOR mits deze niet wordt voorzien van een overkapping.' Nu deze informatie ook op de website van de gemeente is te vinden en van de genoemde voorwaarden geen sprake is, is verzoekster ervan uitgegaan dat het zwembad aangelegd mag worden zonder vergunning. Op 28 maart 2022 werd gestart met het aanleggen van het zwembad. Tijdens die werkzaamheden spreekt de achterbuurman van verzoekster haar aan. Hij is van mening dat zij wel een vergunning had moeten aanvragen. Hij dient dan ook op 1 april 2022 een handhavingsverzoek in bij de gemeente. Op 7 april 2022 komt een handhaver langs op locatie. Hij constateert dat het zwembad is gebouwd op een groenstrook en in een watergebied. Na veelvuldige verzoeken van verzoekster om in contact te komen met de gemeente heeft zij op 15 september 2022 een zienswijzegesprek met de gemeente. Dit gesprek werd door verzoekster als vijandig en star ervaren. Ze werd beschuldigd van zaken die niet klopten. Als zij dat weerlegt met eigen foto's verandert die houding niet. Een week later deelt dezelfde medewerkster telefonisch mede dat besloten is te handhaven. In januari 2023 volgt de vooraankondiging tot handhaving, inhoudende dat verzoekster het zwembad moet verwijderen en verwijderd moet houden. Als alternatief wordt door de gemeente aangedragen om een omgevingsvergunning aan te vragen voor het zwembad. Dat doet verzoekster. Op 29 maart 2023 is aan verzoekster verzocht zelf reacties van buurtbewoners op te halen. In deze brief heeft gemeente verzoekster het volgende laten weten "als u niet alle gevraagde gegevens (compleet) voor de hierboven genoemde datum bij ons aanlevert dan stellen wij de aanvraag buiten behandeling". Gelet op het laatste, levert verzoekster op 24 april 2023 deze reacties aan. Uit deze reacties blijkt dat één van de voorwaarden voor de koop van de kavel destijds was dat de groenstrook in stand gehouden moest worden. Ook blijkt dat dit vanaf het begin al door de gemeente Enschede is losgelaten. Ongeveer drie jaar na aanschaf van de kavel werd door de gemeente een informatieavond georganiseerd, waarbij ook de groenstrook ter sprake kwam. Hier bleek dat de groenstrook gold maar dat er niet op gehandhaafd zou worden. Hetgeen ook nimmer is gebeurd. Op 28 juni 2023 wordt de vergunningsaanvraag geweigerd. Verzoekster gaat op 9 augustus 2023 hiertegen in bezwaar. Een hoorzitting volgt op 30 januari 2024. Op 17 februari 2024 heeft verzoekster voor het eerst contact met het KC. Ze begrijpt de vijandige en starre houding van de gemeente niet en het levert haar veel stress op. Met name omdat tijdens de hoorzitting is gezegd dat mogelijk in de hele buurt gehandhaafd gaat worden. Dat is het laatste wat ze wil. Bovendien weet ze niet waar ze aan toe is omdat ze niet op de hoogte wordt gehouden wat de status is van de handhavingsprocedure.

In reactie op de klacht heeft de gemeente het KC laten weten, dat zij de houding zoals verzoekster die omschrijft, niet herkent. De gemeente realiseert zich wel dat verzoekster dit anders kan hebben ervaren. De gemeente erkent dat verzoekster de vraag voor het aanleggen van het zwembad in haar tuin heeft gesteld. Echter, in tegenstelling tot wat verzoekster stelt, was de gemeente in de veronderstelling dat het zwembad aangelegd zou worden op de plek van de vijver. Dit maakt dat de gemeente hieromtrent een standaard, algemeen, antwoord heeft verstrekt. Immers is op de locatie van de vijver het aanleggen van een zwembad vergunningsvrij, aldus de gemeente. De gemeente geeft aan dat zij te maken hebben met een complexe belangenafweging. Bij nader inzien zal zij nu eerder het persoonlijke gesprek met verzoekster aan zijn gegaan. Door de complexe belangenafweging heeft de gemeente verzoekster inderdaad verzocht om meningen op te halen uit de buurt. De gemeente geeft hier nu bij aan, dat zij met de kennis van nu, anders hadden gehandeld.

Gewenst effect van het besluit in relatie tot de strategische opgaven

Een oordeel op de klachtelelementen en advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente.

Argumenten

1.1. Gedoogsituatie(s) vanuit de gemeente in de wijk van verzoekster is/zijn niet duidelijk

Daarom heeft verzoekster de vraag gesteld of zij een zwembad mocht aanleggen in haar tuin. Verzoekster gaat n.a.v. het standaard antwoord van de gemeente over tot het laten aanleggen van het zwembad. Later blijkt door handhavingsverzoek van de buurman dat toch een vergunning nodig was voor het aanleggen van haar zwembad.

1.2. De gemeente is niet attent in haar contacten

Verzoekster komt vervolgens niet in contact met de gemeente ondanks herhaaldelijke verzoeken n.a.v. de handhavingprocedure. Ten aanzien van het zienswijzegesprek had verzoekster andere verwachtingen dan de gemeente en dat heeft zij een dag later de gemeente per mail laten weten. De gemeente verzuimt hier inhoudelijk op te reageren en nodigt verzoekster hierop niet nogmaals uit. Op uitnodigingen aan de zijde van verzoekster, gaat de gemeente niet (inhoudelijk) in.

1.3. De gemeente stelt zich niet hulpvaardig op

Verzoekster wordt niet meegenomen in de complexe belangenafweging. Het kan zijn dat de gemeente correct de procedures heeft gevolgd, maar zij heeft hierin verzuimd verzoekster mee te nemen en te informeren over lopende processen.

2.1. Geen oog voor specifieke situatie verzoekster

De gemeente geeft ondanks een concrete vraag van verzoekster een algemeen geantwoord. Bij een concreet antwoord had verzoekster het zwembad niet op die plek laten aanleggen. Zij heeft vertrouwd op die algemene informatie. De bezwaarschriftencommissie deelt dat standpunt van verzoekster. Ook de gedoogconstructies in de wijk van verzoekster maakt dat voor de gemeente aanleiding bestond om af te wijken van het algemeen geldende beleid. En dus maatwerk.

2.2. Kijken naar een passende oplossing

De gemeente heeft gekeken naar passende oplossingen. Een zorgvuldige belangenafweging is van belang. Om die reden is verzoekster gevraagd meningen op te halen in de buurt. Door de complexe belangenafweging liep de gemeente vast bij het zoeken naar een passende oplossing. De gemeente en verzoekster zijn op dit moment in onderhandeling over het al dan niet gedogen.

3.1. Het niet tijdig aangaan van een open gesprek met verzoekster

Verzoekster probeert in de periode van april 2022 tot juni 2024 in gesprek te komen met de gemeente. Zij wordt al die tijd in het ongewisse gelaten. Uiteindelijk vindt dit gesprek plaats op 26 juni 2024. Dit heeft geleid tot het aanwijzen van een contactpersoon. Dit was in een eerder stadium behoorlijker geweest.

3.2. Het ophalen van meningen in de buurt door verzoekster

De gemeente heeft verzoekster verzocht om het in kader van belangenafweging de meningen op te halen bij buurtgenoten. Bij geen medewerking van verzoekster zou haar aanvraag voor een omgevingsvergunning buiten behandeling worden gelaten dus geeft zij hier gevolg aan. Het resultaat hiervan is dat de relaties onderling tussen de burens verslechtert en dat er een klacht van een buurman binnenkomt. De gemeente heeft hiermee de situatie (nog meer) op scherp gezet.

3.3. Gemeente heeft geleerd

De gemeente geeft aan dat zij het effect op verzoekster en de buurt niet had overzien. De gemeente heeft hiervan geleerd en met de kennis van nu zou de gemeente dit anders doen. Dit gezegd hebbende, had de gemeente dit, gelet op de jarenlange gedoogsituatie, kunnen voorzien.

Aanbevelingen

- Op korte termijn duidelijkheid te scheppen richting verzoekster over het al dan niet handhaven/ gedogen of anderszins;
- Daarnaast adviseer ik de gemeente om bij een dergelijke complexe belangenafweging eerder het gesprek aan te gaan met belanghebbenden/inwoners. Dit om duidelijkheid te scheppen over waar de gemeente mee bezig is maar ook om gezamenlijk te kijken naar oplossingsmogelijkheden.

Risico's

n.v.t.

Kosten en financiële dekking van het voorstel

n.v.t.

Afweging en alternatieven

n.v.t.

Participatie

n.v.t.

Communicatie met direct betrokkenen:

De vakafdeling moet worden geïnformeerd.

De gemandateerde portefeuillehouder moet aan verzoekster een brief sturen met de uitkomst van het collegebesluit en het advies van de klachtencommissaris waarin gewezen wordt op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Interne communicatie

Het besluit en het advies moeten gecommuniceerd worden met de betrokken vakafdeling.

PR over besluit:

n.v.t.

Persbericht, ja of nee: nee

Vervolg

Brief naar verzoekster, kopie naar het klachtencommissariaat en dan kan het advies zonder persoonsgegevens openbaar worden gemaakt.

Bijlage(n)

	Omschrijving	College	Raad	Niet actief publiceren	Geheim
Bijlage 1	Advies met persoonsgegevens	Ja	Nee	Ja	Nee
Bijlage 2	Advies zonder persoonsgegevens	Ja	Nee	Uitgesteld openbaar	Nee