



**JAARVERSLAG**

**OMBUDSMAN 2020**

## **Verslag van ombudswerkzaamheden De Wolden 2020**

### **Inleiding**

Net als voor iedereen is 2020 ook voor mij als ombudsman een bijzonder ingewikkeld en gedenkwaardig jaar geweest. Vooral ingewikkeld, omdat persoonlijke contacten in de spreekkamer nauwelijks mogelijk zijn geweest. Het spreekuur en ook de hoorzittingen zijn bijna het hele jaar eigenlijk alleen via de telefoon verlopen. Dat voelt in een aantal gevallen, in het bijzonder bij klachten die burgers in hun persoonlijk leven diep raken, toch wel als een handicap. Dat is er waarschijnlijk ook de oorzaak van dat er wat minder een beroep op mij is gedaan dan andere jaren. Maar desondanks heb ik weer heel wat mensen met hun vragen en klachten kunnen helpen. De telefoon -als dat kon met beeld- en de mogelijkheid van e-mail hebben daarbij veel gemak opgeleverd. Ook de contacten met mensen in de organisatie konden daardoor meestal vrij soepel verlopen.

Het ziet er naar uit dat we ook in 2021 een groot deel van het jaar op deze manier moeten werken.

In 2020 heb ik één officiële klacht behandeld. Daarover straks meer. De overige klachten en vragen heb ik in de regel bevredigend op een informele manier kunnen oplossen of anderszins kunnen afwikkelen.

Een breed palet aan onderwerpen kwam daarbij aan bod: de gemeentelijke aanpak van de overlast van de eikenprocessierups, een geschil over de standplaats van vuilcontainers, de afhandeling van omgevingsvergunningen, het onderhoud van de wegen en fietspaden, de teruggave van ten onrechte betaalde belastingen, de uitvoering van jeugdzorg en de bemiddeling bij overlast van bomen. In dit verslag zal ik er een paar uitlichten en bespreken.

### **Wonen op recreatiepark**

In 2019 heb ik voor dit onderwerp ook al eens aandacht gevraagd. Er zit 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 voor de eerste keer in 2019 beklagd. Haar klacht heeft vervolgens -in de vorm van een handhavingsverzoek- bij het college bestuurlijke (en ambtelijke) aandacht gekregen. De afdoening daarvan heeft erg lang geduurd. Na opnieuw een schriftelijke interventie van mijn kant in april 2020 heeft het college uiteindelijk op 6 mei 2020 een besluit genomen. Uit dat besluit blijkt dat er inderdaad in 11 gevallen sprake is van illegale bebouwing, soms met een overschrijding van 150 m<sup>2</sup>. Het college heeft de eigenaren aangeschreven, in de eerste plaats met als doel ze aan te sporen mee te werken aan de transformatie van parken als Marterhaar naar een gebied waar, binnen een park-bosachtige omgeving, permanent kan worden gewoond. Het college koppelt daar wel de waarschuwing aan vast dat het tegen -dan nog- illegaal gebruik zal optreden. De eigenaren die zich bij mij in 2019 hebben gemeld, stemmen in met deze toegezegde aanpak.

Wel plaatsten zij een kritische kanttekening bij het hele proces. Het heeft niet alleen erg lang geduurd wat het gemeentebestuur ook nog eens op verbeurde dwangsommen kwam te staan. Minstens zo belangrijk vinden zij - en ik onderschrijf dat- dat er op al hun brieven en e-mails aan het gemeentebestuur, behalve een enkele ontvangstbevestiging, eigenlijk nooit een echte (inhoudelijke) reactie kwam. Dat vergroot natuurlijk niet het vertrouwen van burgers dat de gemeentelijke overheid hun problemen erg serieus neemt.

### **Onverschuldigd betaalde gemeentelijke heffingen.**

In mijn vorige jaarverslag heb ik melding gemaakt van een kwestie die mij tegen het einde van dat jaar onder ogen werd gebracht. Het ging om jarenlang te veel geïnde afvalstoffen- en rioolheffingen. Ik schreef toen daarover:

"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."

Daarna heb ik voor mijn brief nogmaals aandacht gevraagd in een (digitaal) persoonlijk overleg met het bestuur en enkele ambtelijke medewerkers. Dit alles heeft er uiteindelijk toe geleid dat de betrokken familie alsnog recht is gedaan door een extra restitutie van te veel geïnde bedragen. De benadeelde bewoners hebben mij laten weten met de afwikkeling tevreden te zijn.

### **Geschil over de plaats van vuilniscontainers**

Dit verslagjaar is er een oplossing gevonden voor een al langer lopend conflict tussen het gemeentebestuur en een inwoner van Ruinen. Onderwerp van geschil was de plaats van vier vuilcontainers. De bewoners hadden die containers achter hun woning op gemeentegrond opgesteld, zonder toestemming. De opstelplaats was met tegels en een hekje netjes gemarkeerd. Het college vond dat toch niet acceptabel en schreef de eigenaar op 11 juni 2019 aan de opstelplaats te verwijderen. De brief luidde vooral het begin in van veel overleg, o.a. met het buurtteam en gemeentelijke medewerkers.

Allerlei alternatieven kwamen daarin langs die stuk voor stuk meer nadelen dan oplossingen bleken te hebben. Een impasse dreigde en dat was voor de bewoners aanleiding mij de kwestie voor te leggen. Op hun verzoek ben ik daarop samen met een gemeentelijk medewerker de situatie ter plekke gaan opnemen. Daar werd mij duidelijk dat de bewoners hun toevlucht tot deze oplossing vooral hadden gezocht omdat er door de aanwezigheid van vier containers in hun achtertuin nauwelijks iets overbleef van de eigenlijke functie van die tuin. De opstelplaats op gemeentegrond zag er netjes verzorgd uit en leverde ook overigens naar mijn inzicht geen hinder op. Bovendien bleek mij dat er in de buurt wel meer "creatieve opstelplaatsen" op gemeentegrond waren gerealiseerd die tot dan toe ongemoeid waren gelaten.

Alles overziende besloot ik het college in kennis te stellen van mijn waarnemingen en het de keuze voor te leggen voor òf een streng regime waarbij alle "illegale" containerplekken in de wijk zouden worden aangepakt òf te kiezen voor een mild en gecontroleerd gedoogbeleid waarbij opstelplaatsen die er netjes uitzien en verder ook geen hinder opleveren, worden getolereerd. Het college heeft uiteindelijk voor die laatste optie gekozen. Een keuze waarmee de bewoners vanzelfsprekend blij waren.

### **Proceskostenvergoeding bij WOZ-bezwaren**

Er zijn in ons land verschillende bureaus actief die burgers aanbieden gratis voor hen bezwaar te maken tegen aanslagen Waardering Onroerende Zaken (WOZ). Zij doen dat onder het motto "no-cure-no-pay". Als het bezwaar gegrond wordt verklaard, incasseren de bureaus de totale som van de volgens de wet toegekende vergoedingen wegens proceskosten.

Gemeentebesturen hebben grote moeite met deze praktijken. In De Wolden wordt 40% van de WOZ-bezwaren door deze bureaus ingediend. Als zo'n bezwaar wordt gehonoreerd, levert dat een inwoner gemiddeld een besparing op van € 17 per jaar. De (wettelijk) vastgestelde vergoedingen die het gemeentebestuur in zo'n geval moet uitbetalen zijn een veelvoud daarvan. Gemiddeld varieert dat tussen €500 en €800 per zaak. De vraag dringt zich daarbij op of dat een maatschappelijk wenselijke praktijk is. De bureaus eisen dat het gemeentebestuur de vergoedingen rechtstreeks aan hen overmaakt en dat deze niet door tussenkomst van de betrokken burger worden betaald. Het gemeentebestuur van De Wolden heeft net als dat van Hoogeveen ervoor gekozen dat niet te doen. Zij betalen in voorkomend geval de vergoedingen rechtstreeks uit aan de burger namens wie het bezwaar is ingediend, en niet aan het bureau.

Een van de bureaus heeft hierover bij mij een klacht ingediend. Volgens het bureau was het recht op een eventuele proceskostenvergoeding aan hem overgedragen (cessie). Het gaat hier dus in de eerste plaats om een vraag van civiel recht. Het beantwoorden van die vraag hoort in de eerste plaats thuis bij de civiele rechter en niet bij mij. Bovendien was, zo bleek mij, van enige financiële benadeling van het bureau geen sprake. Nagenoeg alle uitgekeerde vergoedingen waren al aan het bureau doorbetaald. Overigens heeft de werkwijze van dit soort bureaus ook landelijk de aandacht getrokken. De minister voor Rechtsbescherming heeft in 2019 opdracht gegeven aan het WODC (Wetenschappelijk Onderzoek en- Documentatiecentrum van het rijk) om een onderzoek in te stellen naar de werkwijze en het verdienmodel van dit soort bureaus. Het onderzoek zou half juli 2020 klaar zijn maar dat is niet gelukt. In afwachting van de uitkomsten van dat onderzoek is al wel vast de hoogte van de vergoedingen voor proceskosten in WOZ - zaken voorlopig "bevroren" (Besluit proceskosten bestuursrecht van 8 december 2020); de andere vergoedingen zijn wel verhoogd.<sup>1</sup> Op nieuw beleid zullen de gemeentebesturen dus nog even moeten wachten. Tot zolang blijft het huidige beleid van het college om procesvergoedingen in WOZ-zaken rechtstreeks aan zijn burgers uit te betalen risicovol.

### **Officiële klachtenprocedure procedure omgevingsvergunning**

Net als vorig jaar heb ik ook dit verslagjaar maar één formeel klachtonderzoek behoeven uit te voeren. Net als in 2019 ging het opnieuw over de uitvoering van een omgevingsvergunning. Een uitvoering waarbij dit keer ook nog eens de verhoudingen in de buurt op scherp kwamen te staan. In zo'n proces met tegengestelde belangen zit het gemeentebestuur per definitie in een lastige en delicate rol. Waar houdt de publieke rol van het gemeentebestuur op en begint het privaatrecht waarbinnen burenen zelf de oplossing van hun conflict moeten zoeken? Buiten kijf staat dat het gemeentebestuur er in ieder geval voor moet zorgen dat de vergunningverlening correct verloopt en -net zo belangrijk- dat de vergunningsvoorschriften netjes worden nageleefd (toezicht en handhaving). En vooral op dit laatste punt was, zo luidde de klacht, het gemeentebestuur tekortgeschoten.

Uit mijn onderzoek kwam naar voren dat er namens het gemeentebestuur op een tweetal door de vergunninghouder uitgevoerde afwijkingen van de vergunning (te) laat of onvoldoende evenwichtig is gereageerd. Een eerste afwijking betrof de overschrijding van de voorgevelrooilijn. Die werd naar mijn oordeel aan het begin van de bouw bij de inmeting te gemakkelijk geaccepteerd. Bij tijdig corrigerend gemeentelijk ingrijpen had deze afwijking toen nog vrij eenvoudig kunnen worden rechtgetrokken. In plaats daarvan koos het gemeentebestuur voor legalisering van de afwijking zonder overleg en zonder bewust rekening te houden met de belangen van de burenen.

Een tweede afwijking waarbij vergunninghouder opnieuw in strijd handelde met de vergunningsvoorschriften, betrof het storten van de betonvloer van de woning. Die was tegen de uitdrukkelijke afspraak met een gemeentelijk opzichter 20 cm te hoog gestort met wateroverlast op het terrein van de burenen als gevolg. Het gemeentebestuur heeft in dit geval nog wel geprobeerd in gesprek te gaan met de beide betrokkenen om te zoeken naar een oplossing maar dat is niet gelukt. Naar mijn oordeel is dat vooral te wijten geweest aan de opvatting van de gemeentelijke gesprekspartners dat voor dit probleem een oplossing moest worden gezocht in het burenenrecht en niet in het bestuursrecht. Deze opvatting gaat echter voorbij aan het feit dat de problemen van de wateroverlast waren veroorzaakt door een (herhaalde) schending van de vergunningsvoorschriften. Bij het constateren van de overtreding had het gemeentebestuur de vergunninghouder op zijn minst voor de keuze kunnen stellen: of het hoogteverschil ongedaan maken of een afdoende waterkering aanbrengen. Door dit na te laten is het gemeentebestuur naar mijn oordeel tekortgeschoten in zijn zorgplicht jegens de indieners van de door mij onderzochte klacht (zie hierover uitvoerig mijn rapport van 20 juni 2020, bijlage A). De reactie van het gemeentebestuur op mijn rapport heeft lang op zich laten wachten. Bij brief van 5 november 2020 heeft het verzoekers van zijn standpunt op de hoogte

---

<sup>1</sup> Bij het afsluiten van het jaarverslag is gebleken dat het WODC-rapport is uitgebracht.

gesteld. In de brief schrijft het college dat het zich aansluit bij de conclusies van mijn rapport met uitzondering van mijn constatering dat het tekortgeschoten is in de zorgplicht om rekening te houden met de belangen van verzoekers bij het besluit tot legalisering.

Wel is er voor het probleem aandacht gevraagd in de organisatie, om ervan te leren. Dat is in ieder geval winst.

### **Interne klachtenprocedure**

Er is inmiddels de goede gewoonte ontstaan dat ik met de klachtencoördinatoren eenmaal per jaar overleg voer over het klachtproces van het afgelopen jaar. In 2020 is dat helaas niet gebeurd. Oorzaak: corona. Zo gauw het kan pakken we deze actie weer op.

### **Personalia**

Het ombudswerk in de gemeente De Wolden is in 2020 uitgevoerd door:

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

H.J. van der Woude, plaatsvervangend ombudsman;

Mr. A. B. van Ulsen, secretariaat.

Zuidwolde, 11 februari 2021

mr. M.A.C. van Egdom