



Rapport gemeentelijke ombudsman

Gemeente Rotterdam glijd uit bij aanvraag omgevingsvergunning

inzake de klacht van de heren C. en M.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer, Openbare Werken

Dossiernummer: 2015.1380
Datum: woensdag 8 juni 2016

Samenvatting

De heren M. en C. vinden dat de omgevingsvergunning voor een uitrit van de burens onterecht is afgegeven. Wat is er gebeurd? De burens willen hun twee auto's in hun eigen tuin aan de voorkant van hun huis parkeren. Daarvoor vragen ze een omgevingsvergunning voor een uitrit aan. De gemeente publiceert deze aanvraag. Daarna wijzigen de burens hun aanvraag. In plaats van 2 parkeerplaatsen, vragen ze er 1 en ze willen een uitrit aan de zijkant van hun huis, in plaats van aan de voorkant. De gemeente verleent op basis van deze gewijzigde aanvraag een vergunning. De gemeente maakt deze vergunning in juni 2014 bekend.

Als de burens de uitrit aan gaan leggen, constateren de heren C. en M. dat er een omgevingsvergunning is verleend voor een plan dat niet overeenkwam met de gepubliceerde 1^e aanvraag. Ze gaan bij de gemeente in de vergunning kijken en zien dan dat het om een andere aanvraag gaat. Ook blijkt dat de burens een veel te brede uitrit aanleggen, breder dan in de vergunning staat.

De heren C. en M. schrijven daarop brieven naar de gemeente omdat voor hen de maat vol is. Een brief wordt als klacht aangemerkt, een andere als bezwaarschrift en weer een andere als Wob-verzoek. De gemeente verklaart het bezwaar niet-ontvankelijk en laat op het Wob-verzoek en de klacht niets meer van zich horen. Er wordt ook niets gedaan aan de veel te brede uitrit.

Net als de heren C. en M. vindt de ombudsman dat een substantiële wijziging in een vergunningaanvraag wel gepubliceerd moet worden. De ombudsman vindt dat het in dit geval om een substantiële wijziging ten opzichte van de beginaanvraag ging: de uitrit was op een heel andere plek gepland, met heel andere consequenties. De gemeente had daarom deze gewijzigde aanvraag opnieuw moeten publiceren. Voordat de heren bij de ombudsman komen is de breedte van de uitrit aangepast.

De gemeente Rotterdam is het met de ombudsman eens en zij wil 2 zaken structureel veranderen:

- 1) Bij gewijzigde vergunningaanvragen gaat het 4-ogen principe gelden. Een tweede persoon zal meebeslissen over de vraag of het om een substantiële wijziging gaat.
- 2) De gemeente gaat een eenduidige werkwijze ontwerpen zodat er een goede beoordeling plaatsvindt of een brief een klacht, een bezwaarschrift of een WOB-verzoek is.

De ombudsman zal bij de gemeente vinger aan de pols houden over de beloofde structurele veranderingen.

Inleiding

Op 14 april 2014 vraagt een bewoner in de wijk Prins Alexander een omgevingsvergunning aan voor het maken van een uitrit en het parkeren van 2 auto's aan de voorkant van zijn woning. De gemeente publiceert de aanvraag om een omgevingsvergunning op 7 mei 2014 in de rubriek Rotterdam Bericht van de Stadskrant. Op 31 mei 2014 past de aanvrager zijn aanvraag aan. In plaats van aan de voorkant, komt de uitrit aan de zijkant van het woonhuis, links voor de woning. Daarnaast wordt het aantal te realiseren parkeerplaatsen beperkt tot één auto. Op 3 juni 2014 verleent de gemeente een omgevingsvergunning voor het aanleggen van een inrit/uitrit ten behoeve van het parkeren in de voortuin van de aanvrager van de vergunning voor één personenvoertuig. De toegang van de uitrit komt te liggen ter hoogte van zijn zijtuin in overeenstemming met de 2^e aangepaste situatieschets van 31 mei 2014. De gemeente publiceert de vergunningverlening op 18 juni 2014 in de rubriek Rotterdam Bericht van de Stadskrant. In een brief van 7 december 2014 deelt de heer M. aan de gemeente mee dat de uitrit veel breder is, dan de vergunning toestaat.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en klager en de gemeente de gelegenheid gegeven op de bevindingen te reageren. De ombudsman heeft de bevindingen ook aan het college van burgemeester en wethouders verstuurd. Naar aanleiding van de reacties heeft de ombudsman zijn oordeel vastgesteld in dit rapport. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

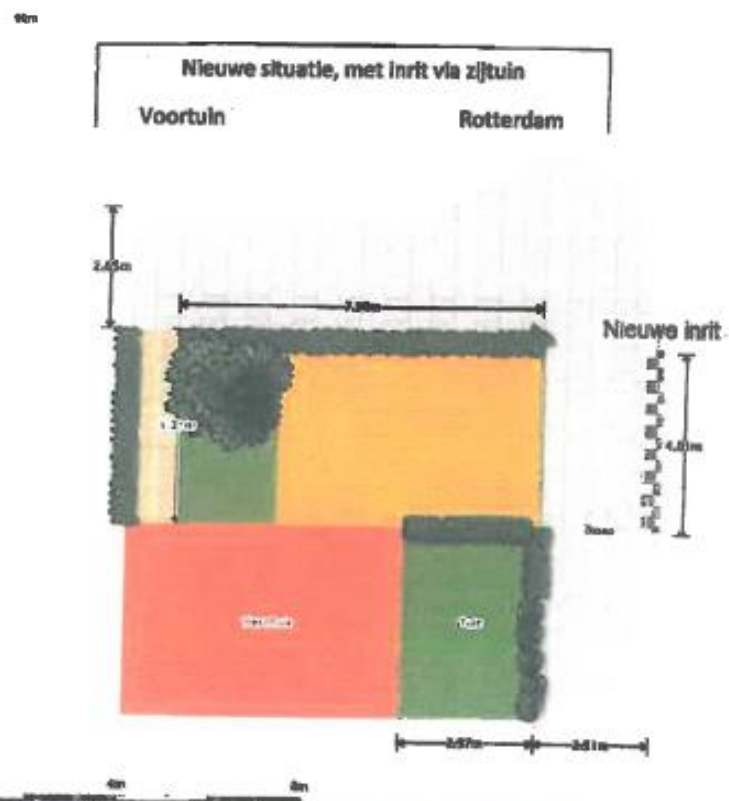
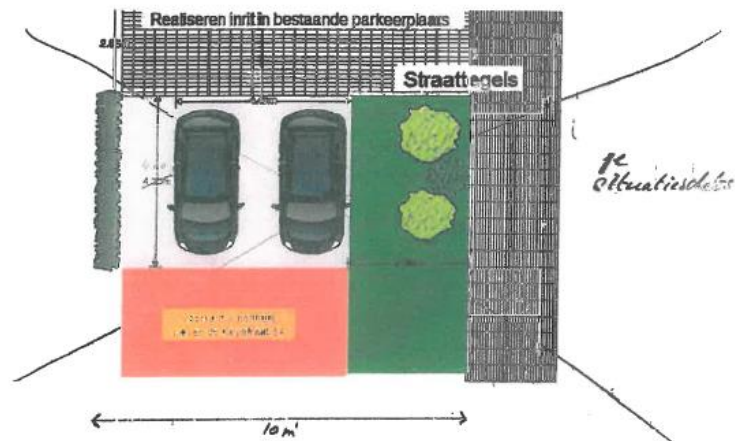
Klacht

- Klacht 1* Het plan van 31 mei 2014 waarvoor vergunning is verleend is een nieuw plan en komt niet overeen met de gepubliceerde aanvraag. De gemeente had de omwonenden over deze wijziging actief moeten informeren.
- Klacht 2* De verleende vergunning is in strijd met de APV en de regels voor het 'tuinparkeren', zoals die door de deelgemeenteraad van de (voormalige) deelgemeente Prins Alexander is vastgesteld.
- Klacht 3* De gemeente heeft niet voortvarend gehandeld, omdat het bijna een jaar heeft geduurd voordat de breedte van de uitrit werd aangepast.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Op 14 april 2014 vraagt de heer X. een vergunning aan voor het aanleggen van een uitrit aan de voorkant van zijn woning voor het parkeren van 2 auto's op eigen terrein.
2. De gemeente publiceert de aanvraag voor de uitritvergunning in de Stadskrant van 7 mei 2014.
3. De heer X. dient op 31 mei 2014 een nieuwe situatieschets in, omdat de gemeente voor het eerste plan geen toestemming verleent. De parkeerplaats komt in de nieuwe situatie aan de zijkant van het woonhuis te liggen. De gemeente publiceert de wijziging van de aanvraag niet.
4. De gemeente verleent op 3 juni 2014 een omgevingsvergunning aan de heer X. voor het aanleggen van een uitrit aan de zijkant van zijn woning. De gemeente publiceert de vergunning in de Stadskrant van 18 juni 2014. Tegen de verleende vergunning kunnen belanghebbenden tot 15 juli 2014 bezwaar aantekenen.
5. In de week van 21 tot en met 25 juli 2014 legt het bedrijf B. de uitrit aan. Op het moment dat het bedrijf een aanvang maakt met de aanleg van de uitrit, deelt de heer M. aan de gemeente mee dat tuinparkeren geen oplossing is, omdat er geen parkeerprobleem in de buurt is.



6. In de brief van 7 december 2014 van de heer M. aan Stadsbeheer deelt de heer M. mee dat de vergunningverlening aan de heer X. voor de uitrit aan de zijkant van zijn woning in strijd met de voorschriften is. Hij merkt bovendien op dat de afmetingen van de gerealiseerde uitrit niet in overeenstemming met de vergunningvoorschriften (maar te ruim) zijn.
7. De heer M. verzoekt op 26 januari 2015 aan de gemeente om maatregelen te nemen, omdat de uitrit een meter breder is dan de vergunde 4,01 meter. De gemeente merkt dit aan als bezwaarschrift.
8. De Gebiedsregisseur Prins Alexander van Stadsbeheer neemt op 16 juni 2015 contact op met de heren M. en C. om hen uit te nodigen voor een gesprek met de gemeente en de aanvrager van de vergunning. Volgens Stadsbeheer speelt er meer dan alleen onvrede over een mogelijke onterecht afgegeven vergunning. De heer M. ligt in het ziekenhuis en de heer C. wil alleen schriftelijk geïnformeerd worden.
9. Op 17 juli 2015 deelt Stadsbeheer aan de heer M. mee dat de omgevingsvergunning correct is gepubliceerd. De afmetingen van de inrit zullen zo spoedig mogelijk worden aangepast. Het bezwaarschrift van de heer M. heeft de gemeente niet ontvankelijk verklaard, omdat dit buiten de termijn is ingediend.
10. Eind juli 2015 worden de afmetingen van de uitrit aangepast. Deze aanpassing vindt gelijktijdig plaats met het vertrek door verhuizing van de heer X.

Standpunt klager.

Klacht 1 Het plan van 31 mei 2014 waarvoor vergunning is verleend is een nieuw plan en komt niet overeen met de gepubliceerde aanvraag. De gemeente had de omwonenden over deze wijziging actief moeten informeren.

11. De vergunningaanvraag is substantieel gewijzigd en had om die reden gepubliceerd moeten worden. De gemeente schrijft zelf dat de eerste aanvraag niet gehonoreerd kon worden en de tweede wel. Als het ene niet gehonoreerd wordt en het andere wel dan moet er sprake zijn van een substantiële wijziging.

Klacht 2 De verleende vergunning is in strijd met de APV en de regels voor het "tuinparkeren", zoals die door de deelgemeenteraad van de (voormalige) deelgemeente Prins Alexander is vastgesteld.

12. Ook het tweede voorstel had niet gehonoreerd mogen worden. Stadsbeheer had voor de vergunningverlening beschikking over de 2^e situatieschets van 31 mei 2014. Op deze tekening staan alle maten en afmetingen opgenomen. Op basis daarvan was duidelijk dat de aanvraag niet aan de vereiste criteria voldeed.

Klacht 3 De gemeente heeft niet voortvarend gehandeld, omdat het bijna een jaar heeft geduurd voordat de breedte van de uitrit werd aangepast.

13. Tussen de aanleg van de inrit en het op de juiste breedte brengen van de inrit ligt ongeveer een jaar. Dat was veel te lang.

Algemeen

14. De heer C. heeft het voorstel voor een gesprek afgewezen, omdat hij vindt dat Stadsbeheer in deze aangelegenheid als vergunningverlenende partij niet de rol van bemiddelaar kan vervullen. Verder vraagt hij zich af waar Stadsbeheer zich op baseert als zij schrijft dat er "*mogelijk meer zou spelen*".

Standpunt gemeente.

Klacht 1 Het plan van 31 mei 2014 waarvoor vergunning is verleend is een nieuw plan en komt niet overeen met de gepubliceerde aanvraag. De gemeente had de omwonenden over deze wijziging actief moeten informeren.

15. De aanvraag om een uitrit heeft betrekking op een reguliere omgevingsvergunning. De wet schrijft voor dat de aanvraag gepubliceerd moet worden. Vervolgens wordt na beoordeling van de aanvraag een beslissing genomen. De gemeente publiceert dat besluit, zodat aanvrager en belanghebbenden bezwaar kunnen aantekenen. Een wijziging van een aanvraag publiceert de gemeente alleen als de wijziging substantieel is. Volgens Stadsbeheer is in de onderhavige situatie geen sprake van een substantiële wijziging, omdat de wijziging past binnen de oorspronkelijke vergunningaanvraag. Daarnaast is het bezwaar van de heer M. ongegrond verklaard, wat bevestigt dat de voorgeschreven procedure op de juiste wijze is gevolgd.

Klacht 2 De verleende vergunning is in strijd met de APV en de regels voor het "tuinparkeren", zoals die door de deelgemeenteraad van de (voormalige) deelgemeente Prins Alexander is vastgesteld.

16. Pas na tussenkomst van de ombudsman is gebleken dat de uitrit niet geheel in overeenstemming is met het beleid rond tuinparkeren. In dat beleid staat onder meer dat tuinparkeren alleen mogelijk als de kavel breder is dan 8 meter, er minimaal 5,5 meter tuinbreedte resteert en er niet meer dan 50% van de kavelbreedte wordt getuinparkeerd. De metingen ten tijde van de aanleg waren niet geheel in overeenstemming met de kadastrale afmetingen.

17. De vergunninghouder heeft geen vergunningvoorschriften overtreden. Verder is de bezwaar- en beroepstermijn verstreken, waardoor de verleende vergunning onherroepelijk is geworden. De Wet administratieve bepalingen omgevingsrecht biedt in de onderhavige situatie niet de mogelijkheid de vergunning in te trekken. Alleen de vergunninghouder zelf kan dat in dit geval verzoeken.

Klacht 3 De gemeente heeft niet voortvarend gehandeld, omdat het bijna een jaar heeft geduurd voordat de breedte van de uitrit werd aangepast.

18. De situatie is inmiddels hersteld en voldoet aan de gestelde eisen. De vergunninghouder overtreedt geen vergunningvoorschriften als hij een bredere uitrit aanlegt. De Wabo bepaalt wanneer een vergunning ingetrokken of gewijzigd mag worden. In de onderhavige situatie is geen sprake van de in de Wabo genoemde wijzigings- en-intrekkingsgronden.

Algemeen

19. De gemeente heeft de heren C. en M. gevraagd deel te nemen aan een gesprek met de bewoners en Stadsbeheer, omdat Stadsbeheer het vermoeden had dat er mogelijk meer speelt dan alleen onvrede over de verleende vergunning. Dat gesprek is niet doorgedaan. Daarnaast merkt directeur Stadsbeheer Openbare Werken op dat de bezwaartermijn ongebruikt is verstreken. Pas na het verstrijken van de termijn, heeft de heer C. zijn ongenoegen geuit.

Wet en regelgeving

20. Artikel 2.2, lid 1, onder e. Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (Wabo)
Voor zover ingevolge een bepaling in een provinciale of gemeentelijke verordening een vergunning of ontheffing is vereist om een uitweg te maken, te hebben of te veranderen of het gebruik daarvan te veranderen, geldt een zodanige bepaling als een verbod om een project voor zover dat geheel of gedeeltelijk uit die activiteiten bestaat, uit te voeren zonder omgevingsvergunning.
21. Paragraaf 3.2 van de Wabo (De reguliere voorbereidingsprocedure)
22. Afdeling 3.4 van de Algemene wet bestuursrecht (Uniforme openbare voorbereidingsprocedure)
23. Artikel 4.5, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht
Het bestuursorgaan kan besluiten de aanvraag niet te behandelen, indien:
 - a. de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag, of
 - b. de aanvraag geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van [artikel 2:15](#), of
 - c. de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad de aanvraag binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn aan te vullen.
24. artikel 2:12 van de APV 2012
 1. Het is verboden zonder omgevingsvergunning van het bevoegd gezag:
 - a. een uitweg te maken naar een weg in de zin van artikel 1 van de Wegenverkeerswet 1994;
 - b. van een zodanige weg gebruik te maken voor het hebben van een uitweg;
 - c. verandering te brengen in een bestaande uitweg naar een zodanige weg.
 2. Een vergunning kan worden geweigerd in het belang van:
 - a. de bruikbaarheid van de weg;
 - b. het veilig en doelmatig gebruik van de weg;
 - c. de bescherming van het uiterlijk aanzien van de omgeving;
 - d. de bescherming van groenvoorzieningen in de gemeente.
 3. Dit artikel is niet van toepassing voor zover in het daarin geregelde onderwerp wordt voorzien bij of krachtens de Wet beheer

rijkswaterstaatswerken, artikel 5 van de Wegenverkeerswet 1994, een keur van het betrokken waterschap of de Wegenverordening Zuid-Holland.

25. Beleid tuinparkeren Prins Alexander van 17 september 199, laatst bijgewerkt 17 januari 2011.

Tuinparkeren is niet mogelijk. In de volgende gevallen kan het bestuursorgaan van dit uitgangsprincipe afwijken.

- Als er een medische oorzaak is.
- Als het een drive-in woning betreft.
- Als de kavel breder is dan 8 meter en minimaal 5,5 meter tuinbreedte resteert. Daarnaast mag niet meer dan 50% van de kavelbreedte worden gebruikt voor tuinparkeren.

Tevens gelden de volgende criteria.

- Het bestemmingsplan verzet zich niet.
- Het tuinparkeren doet geen afbreuk aan de stedenbouwkundige kwaliteit van de woonomgeving.
- Het tuinparkeren moet bijdragen aan de oplossing van het parkeerprobleem in de straat of buurt.

Ten behoeve van het tuinparkeren is het noodzakelijk dat er een inrit wordt aangelegd.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

26. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

Overwegingen

Klacht 1 Het plan van 31 mei 2014 waarvoor vergunning is verleend is een nieuw plan en komt niet overeen met de gepubliceerde aanvraag. De gemeente had de omwonenden over deze wijziging actief moeten informeren.

27. Als een plan afwijkt van de aanvraag om een omgevingsvergunning dan kan wat betreft de ombudsman de gemeente bij een 'ondergeschikte wijziging' volstaan met een aantekening op de bestaande aanvraag, zonder dat de aanvraag opnieuw gepubliceerd hoeft te worden. Als de wijziging van de aanvraag zodanig is dat sprake is van een aanzienlijke wijziging van het plan, met gevolgen voor bijvoorbeeld de indeling van de buitenruimte en het straatbeeld, dan vindt de ombudsman dat de gemeente dit opnieuw moet publiceren (als ware het een nieuwe aanvraag).

28. De ombudsman stelt vast dat de eerste situatieschets van de uitrit en het tuinparkeren zodanig afwijkt van de situatie op 2^e situatieschets dat deze wijziging gevolgen heeft voor zowel de indeling van de buitenruimte als het straatbeeld. De ombudsman is dan ook van mening dat hier sprake is van een substantiële wijziging.

29. Het argument van Stadsbeheer dat de Algemene bezwaarschriftencommissie ook vindt dat Stadsbeheer de juiste procedure heeft gevolgd, snijdt geen hout. Het

college van burgemeester en wethouders heeft het bezwaarschrift van de heer M., op advies van de algemene bezwaarschriftencommissie, niet ontvankelijk verklaard, omdat het bezwaarschrift buiten de termijn was ingediend. Dat betekent dat de algemene bezwaarschriftencommissie of het college niet tot een inhoudelijk oordeel over de argumenten van de heer M. zijn gekomen.

30. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste goede informatieverstrekking.

Klacht 2 De verleende vergunning is in strijd met de APV en de regels voor het "tuinparkeren", zoals die door de deelgemeenteraad van de (voormalige) deelgemeente Prins Alexander is vastgesteld.

31. Aan de hand van de ingediende (2^e) situatieschets stelt de ombudsman vast dat minder dan 5,5 meter tuinbreedte resteert als de bewoner gebruik maakt van de mogelijkheid om zijn auto in de voortuin te parkeren. Dat is in strijd met het vastgestelde beleid. De ombudsman vindt dat de gemeente dat zelf ook aan de hand van de ingediende tekeningen had kunnen en moeten constateren.

32. De aanvraag had volgens de ombudsman op grond van het vastgestelde beleid afgewezen moeten worden, tenzij er bijzondere omstandigheden waren waardoor de gemeente de vergunning moest afgeven. De ombudsman heeft niet kunnen vaststellen dat die er waren. Hij vindt dan ook dat de burens erop hadden moeten kunnen vertrouwen dat de gemeente het eigen beleid juist toepast.

33. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste betrouwbaarheid.

34. Aan dit oordeel verbindt de ombudsman geen aanbeveling. De omgevingsvergunning is onherroepelijk. De Wabo schrijft imperatief voor wanneer de gemeente een vergunning kan intrekken. Een beoordelingsfout van de gemeente is geen reden om de vergunning in te trekken.

Klacht 3 De gemeente heeft niet voortvarend gehandeld, omdat het bijna een jaar heeft geduurd voordat de breedte van de uitrit werd aangepast.

35. De ombudsman stelt vast dat gemeente in ieder geval op 17 december 2014 wist dat de uitrit te breed was. Op deze datum had de heer M. immers schriftelijk aan de gemeente meegedeeld dat de uitrit te breed was. De heer C. stelt overigens dat hij in september 2014 al had meegedeeld dat de uitrit te breed was, maar kan dit niet met stukken onderbouwen.

36. Pas in juli 2015, precies één jaar nadat de uitrit is aangelegd, is de breedte van de uitrit aangepast aan de vergunningvoorschriften.

37. De ombudsman vindt dat dit te lang heeft geduurd. De gemeente had eerder en adequater moeten optreden. De ombudsman begrijpt dat de gemeente eerst in overleg treedt met de overtreder en vraagt of hij de situatie uit eigen beweging aanpast. Als de overtreder dat niet doet, dan had de gemeente in ieder geval een aankondiging tot een last onder bestuursdwang of een last onder dwangsom aan de overtreder kunnen toesturen.

38. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste voortvarendheid.

Oordeel

Klacht 1 Het plan van 31 mei 2014 waarvoor vergunning is verleend is een nieuw plan en komt niet overeen met de gepubliceerde aanvraag. De gemeente had de omwonenden over deze wijziging actief moeten informeren.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken, is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd gehandeld met het behoorlijksvereiste goede informatieverstrekking.

Klacht 2 De verleende vergunning is in strijd met de APV en de regels voor het "tuinparkeren", zoals die door de deelgemeenteraad van de (voormalige) deelgemeente Prins Alexander is vastgesteld.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken, is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd gehandeld met het behoorlijksvereiste betrouwbaarheid.

Klacht 3 De gemeente heeft niet voortvarend gehandeld, omdat het bijna een jaar heeft geduurd voordat de breedte van de uitrit werd aangepast.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken, is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd gehandeld met het behoorlijksvereiste voortvarendheid.

Reactie gemeente op de voorlopige bevindingen

In zijn brief van 9 mei 2016 in reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de gemeentelijke ombudsman, merkt de Directeur Stadsbeheer Openbare Werken terugblikkend op dat de portefeuilleoverdracht naar de gebieden niet vlekkeloos is gelopen. Op het moment dat de situatie veranderde, had de gemeente de burgers moeten informeren. De klacht over de informatieverstrekking vindt hij dan ook gegrond.

Ook wil hij het 'vier-ogen-principe' invoeren bij het beoordelen van een verandering in vergunningaanvragen, zodat een tweede persoon mee beoordeelt of die verandering zo groot is dat erover gepubliceerd moet worden.

De directeur Stadsbeheer Openbare Werken constateert tevens dat schriftelijke documenten van klagers over vergunningaanvragen aangemerkt worden als klacht, bezwaarschrift en WOB-verzoek. Het Juristenplatform heeft dit onlangs ook aan de orde gesteld. In de komende periode zullen verschillende disciplines met elkaar kijken hoe zulke zaken beter gestroomlijnd en in samenhang behandeld kunnen worden. Voor het overige sluit hij zich aan bij de bevindingen van de ombudsman.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie.

Bijlage bij bevindingen en voorlopig oordeel 2015.1380

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 7 december 2014 vraagt de heer M. aan de directeur van het cluster Stadsontwikkeling om de uitrit van de heer X. ongedaan te maken. De heer C. vraagt op 26 januari 2015 aan het college om maatregelen te nemen en uitleg te geven.
2. De heer M. deelt op 20 februari 2015 de ombudsman mee dat hij nog geen reactie op zijn klacht van 7 december 2014 heeft ontvangen. Op 25 februari 2015 schrijft het cluster Stadsontwikkeling aan de heer M. dat de gemeente zijn brief opvat als een bezwaarschrift en deze heeft doorgezonden naar de Algemene bezwaarschriftencommissie.
3. Op 10 maart 2015 deelt de heer C. aan de ombudsman mee dat hij nog geen reactie op zijn brief van 26 januari 2015 heeft ontvangen, terwijl de gemeente de brief ten onrechte heeft opgevat als bezwaarschrift. De bezwaartermijn was al lang geleden verlopen. De ombudsman stuurt op 13 maart 2015 de klacht door naar Stadsontwikkeling. Op 19 maart 2015 schrijft Stadsontwikkeling dat hij de klacht ter afhandeling heeft doorgestuurd naar Stadsbeheer Openbare Werken.
4. De heer M. deelt op 20 maart 2015 aan Stadsontwikkeling mee dat zijn klacht betrekking heeft op de verplichting om de gewijzigde aanvraag te melden in het wijkblad. Op 24 maart 2015 deelt Stadsontwikkeling mee dat de brief is toegevoegd aan het dossier.
5. De heer C. meldt op 7 april 2015 aan het college van B&W dat hij nog geen reactie heeft gekregen op zijn brief van 26 januari 2015. Op 12 april 2015 vraagt hij aan de ombudsman waarom de zaak is doorgezonden naar Stadsbeheer, terwijl hij de ombudsman om een standpunt vraagt. De ombudsman informeert de heer C. op 17 april 2015 over de procedures.
6. Op 20 april 2015 deelt de heer M. mee nog steeds geen reactie te hebben ontvangen op zijn brief van 20 maart 2015 aan Stadsontwikkeling.
7. Stadsbeheer neemt op 16 juni 2015 contact op met de heren M. en C. om hen uit te nodigen voor een driehoeksgesprek met de gemeente en de aanvrager van de vergunning.



8. Stadsbeheer reageert op 17 juli 2015 op de klacht van de heer M. die zij via de ombudsman heeft ontvangen.
9. De heren C. en M. zijn ontevreden over de reactie van het cluster Stadsbeheer Openbare Werken en hebben op respectievelijk 26 juli en 15 augustus 2015 een brief gestuurd aan de ombudsman.

Klachtbehandeling door de ombudsman

10. Op 5 augustus 2015 deelt de ombudsman aan de directeur van het cluster Stadsbeheer mee dat hij een onderzoek heeft ingesteld naar de klacht van de heer C. en verzoekt hem alle relevante informatie toe te zenden. Op dezelfde datum deelt de ombudsman aan de heer M. mee dat hij een onderzoek instelt naar de klacht van de heer C. en dat de klacht betrekking heeft op hetzelfde onderwerp als de klacht van de heer M. De ombudsman vraagt of hij de klacht van de heer M. kan betrekken bij het onderzoek naar de klacht van de heer C. Hier stemt de heer M. mee in. De heer C. wordt contactpersoon. Op 1 september 2015 deelt de heer C. aan de ombudsman mee dat hij hiermee instemt.
11. De ombudsman vraagt op 30 september 2015 aan directeur Stadsbeheer op de klachten van de heren C. en M. te reageren en tevens een aantal onderzoeksvragen te beantwoorden.
12. Op 4 december 2015 ontvangt de ombudsman de reactie van directeur Stadsbeheer. Deze reactie stuurt de ombudsman op 9 december 2015 om commentaar naar de heren C. en M. Op 5 januari 2016 ontvangt de ombudsman het commentaar van de heer C.
13. De heer C. reageert op 3 januari 2016 op de reactie van directeur Stadsbeheer van 4 december 2015.
14. Op 30 maart 2016 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopige oordelen naar de heren C. en M., het cluster Stadsbeheer, Openbare Werken en het college van burgemeester en wethouders. Hij biedt alle de gelegenheid om op de bevindingen, de overwegingen en de oordelen te reageren.
15. Op 9 mei 2016 reageert de Directeur Stadsbeheer Openbare Werken op verzoek van de wethouder op de bevindingen en voorlopige oordelen van de



ombudsman. Hij sluit hij zich aan bij de bevindingen van de ombudsman en is structurele veranderingen van plan naar aanleiding van het onderzoek.

16. De heer C. heeft op 22 mei 2016 per e-mail laten weten dat hij geen inhoudelijke reacties op de bevindingen en voorlopige oordelen van de ombudsman heeft.