|  |
| --- |
| Rapport |
| Klacht over de werkwijze van de Welstandscommissie van de gemeente Leidschendam-Voorburg |



**Inhoudsopgave**

[1. Aanleiding 3](#_Toc53413772)

[2. De klacht bij de gemeente 3](#_Toc53413773)

[3. De behandeling van de klacht bij de gemeente 3](#_Toc53413774)

[4. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman 4](#_Toc53413775)

[5. Onderzoeksgegevens 4](#_Toc53413776)

[6. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman 5](#_Toc53413777)

[7. Aanbeveling 5](#_Toc53413778)

1. Aanleiding

Klagers, woonachtig in Voorburg, beklagen zich bij de gemeentelijke ombudsman over de afhandeling van hun klacht door de gemeente Leidschendam-Voorburg. Zij zijn bewoners van een seniorenwoning in Voorburg.

Zij zijn het niet eens met de vergunde dakopbouw van een van de woningen. Zij zien hierin een aantasting van het architectonische uiterlijk. Om dit belang onder de aandacht te brengen zoeken zij gelegenheid haar zorg te melden aan de gemeente en de Welstandscommissie. Zij zijn van mening dat hun die gelegenheid niet wordt geboden omdat de zittingen van de Welstandscommissie niet vooraf bekend worden gemaakt.

1. De klacht bij de gemeente

Zij dienen tegen de werkwijze van de Welstandscommissie op 10 december 2019 een klacht in bij de gemeente.

1. De behandeling van de klacht bij de gemeente

De klachtenbehandelaar antwoordt op 21 januari 2020 namens de gemeente, dat hun klacht ongegrond is. De klachtenbehandelaar baseert zich in het antwoord op het ontbreken van een wettelijke verplichting voor het vooraf publiceren van de zittingen. Wel geeft hij namens de gemeente aan dat de klacht aanleiding is om voortaan zittingen van de Welstandscommissie vooraf aan te kondigen op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

Overeenkomstig de aanpak van de gemeente Leidschendam-Voorburg kan een klager na het eerste antwoord van de gemeente zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Klagers leggen hun klacht nogmaals voor aan de gemeente, nu via de klachtencommissie. De klachtencommissie houdt over de klacht een zitting en geeft antwoord op de klacht op 10 maart 2020. De klachtencommissie behandelt twee elementen van de klacht: de werkwijze van de Welstandscommissie en het aankondigen van de zittingen van de Welstandscommissie.

De klachtencommissie geeft geen oordeel over de werkwijze van de Welstandscommissie. Zij acht dit het inhoudelijke werk van de experts en kan daarover geen oordeel geven.

De klachtencommissie acht de klacht over het niet tijdig publiceren van de zittingen van de Welstandscommissie ongegrond. De reden voor dit oordeel is het ontbreken van een wettelijke verplichting.

Het college van B&W neemt met de brief van 15 april 2020 zijn besluit op advies van de klachtencommissie. De teamleider Bedrijfsvoering, daartoe gemandateerd door het college, antwoordt dat de gemeente de publicatiewijze van de zittingen van de Welstandscommissie kritisch wil bekijken en met een voorstel wil komen. Het college kan geen invloed uitoefenen op de werkwijze van de Welstandscommissie.

1. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman

Klagers zijn niet tevreden met het advies van de klachtencommissie en met het besluit van het college van B&W op haar klacht. Zij leggen in mei 2020 hun klacht voor aan de ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen. De klacht omvat de volgende elementen:

1. De klachtenbehandeling in eerste lijn door een interne klachtbehandelaar en daarna door de externe klachtencommissie met dezelfde klachtenbehandelaar als secretaris achten zij niet behoorlijk.
2. De openbaarheid is volgens klagers in het geding doordat de zittingen van de Welstandscommissie niet of niet tijdig worden aangekondigd; door belanghebbenden als toehoorder te benoemen hebben zij geen spreekrecht met hetzelfde effect.
3. De toetsing door de Welstandscommissie en verwerking van het advies door het college van B&W achten zij niet behoorlijk.
4. De redenering van de klachtencommissie om de aanpak van gemeente af te wijzen maar haar klacht tegelijkertijd ongegrond te verklaren achten zij onbegrijpelijk.
5. Onderzoeksgegevens

De ombudsman heeft alle elementen van de klacht onderzocht en is tot de volgende bevindingen gekomen.

**Klachtenbehandeling**

De ombudsman constateert dat de klachtenbehandelaar van de gemeente in eerste instantie een oordeel heeft gegeven over de klacht, namelijk dat de klacht ongegrond is. Dat heeft hij gedaan voorafgaand aan het advies van de externe klachtencommissie en de beslissing op de klacht van de gemeente. De klachtenbehandelaar ondertekent met eigen naam, niet in mandaat.

De gemeente moet handelen in overeenstemming met de wet. Uitgangspunt voor klachtenbehandeling is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In art. 9.14 wordt belast met de behandeling van klachten en de advisering over klachten een persoon of commissie bij besluit van het bestuursorgaan. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft een commissie als bedoeld in dit artikel ingesteld. In dat geval kan niet ook een persoon, in dit geval de klachtenbehandelaar, een oordeel geven over de klacht. De ombudsman constateert dat de klachtenbehandelaar zonder het vereiste mandaat van het college van B&W een oordeel heeft gegeven over de klacht

Vervolgens is de klachtenbehandelaar secretaris van de externe klachtencommissie. In het kader van de behoorlijkheid is van belang dat de overheid zonder vooringenomenheid of schijn van partijdigheid handelt. In dat licht roept de betrokkenheid van de klachtenbehandelaar, die eerder een eigen oordeel heeft gegeven over de klacht voor dat de klacht door de klachtencommissie werd behandeld de schijn van partijdigheid op. Daarmee is deze gang van zaken in strijd met de behoorlijkheid.

De gemeente heeft na overleg met de ombudsman aangekondigd dat voortaan de klachtenbehandelaar niet meer een eigen oordeel geeft over de klacht als de klacht niet naar tevredenheid informeel is behandeld, maar direct de klacht doorgeleidt naar de externe klachtencommissie.

**Openbaarheid zittingen Welstandscommissie**

De ombudsman constateert dat de Welstandscommissie haar zittingen niet aankondigt. Terecht besluit het college van B&W om het advies van de klachtencommissie over te nemen en mogelijk met een verordening meer transparantie te betonen in de behandeling van aanvragen. De verordening biedt volgens de ombudsman ook gelegenheid de positie en inbreng van belanghebbenden en belangstellenden op die zittingen te regelen. De ombudsman constateert echter dat voor het opstellen van die verordening geen deadline genoemd is.

**Toetsing welstandscommissie**

De ombudsman doet geen uitspraak over de wijze van toetsen door de Welstandscommissie. Tegen besluiten van de gemeente op basis van een toetsing door de Welstandscommissie staat bezwaar en beroep open. De ombudsman is in die gevallen gelet op artikel 9:23 onder e niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. De inhoudelijke toetsing van bouwkundige en stedenbouwkundige argumenten maakt integraal onderdeel uit van de toetsing in bezwaar en door de rechter in beroep van het betreffende besluit.

**Opvolgen advies klachtencommissie**

De gemeente heeft de klachtencommissie gevolgd in haar advies. De klachtencommissie acht zich op het eerste punt niet bevoegd tot een oordeel; zij kan geen inhoudelijk oordeel geven over de toetsing op het punt van welstand. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente dit advies terecht heeft kunnen opvolgen.

Op het punt van de publicatie van zittingen valt de ombudsman het volgende op. Enerzijds is de klachtencommissie van mening dat de openbaarheid niet goed is geregeld en een verordening ontbreekt, anderzijds acht zij de klacht op dit punt ongegrond maar adviseert zij wel om de openbaarheid van vergaderingen, de bekendmaking en de inspraak in een verordening vast te leggen. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente gelet op de inhoudelijke argumenten in het advies niet tot de beslissing had kunnen komen dat de klacht ongegrond is. De ombudsman is van oordeel dat de beslissing op de klacht om die reden in strijd is met het behoorlijkheidsvereiste van transparante besluitvorming.

1. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman

De ombudsman is van oordeel dat de klachtelementen 1, 2 en 4 gegrond zijn.

Over de wijze van toetsen door de Welstandscommissie geeft de ombudsman geen oordeel.

1. Aanbeveling

De ombudsman beveelt het college van B&W het volgende aan:

1. Breng de interne klachtenbehandeling bij de gemeente in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht; dit houdt onder meer in het schrappen van de beantwoording van klachten door de secretaris. Verder betekent dit dat klagers als zij niet instemmen met een voorgestelde informele behandeling of de gevonden oplossing niet opnieuw een klacht moeten formuleren om die voor te leggen aan de externe klachtencommissie. De ombudsman heeft met instemming uit overleg met de gemeente begrepen dat de interne werkwijze in deze zin wordt aangepast. Het heeft de voorkeur dat ook op de website voor klagers duidelijk te maken en mogelijk via een aanpassing in de relevante regelgeving te verankeren. (<https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Actueel/Leidschendam-Voorburg/CVDR5868.html>)
2. De ombudsman vraagt de gemeente bij de klachtencommissie de samenhang tussen de onderbouwing en de eindconclusie van het advies onder de aandacht te brengen.
3. De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het besluit van de gemeente om te komen tot meer transparantie in de werkwijze van de Welstandscommissie voor belanghebbenden en belangstellenden; dit kan in de vorm van een verordening. De ombudsman adviseert het college een deadline hiervoor te kiezen en bekend te maken.

Addie Stehouwer

Gemeentelijke Ombudsman

Den Haag en Leidschendam-Voorburg