



Gemeentelijke ombudsman

Rapport

Een verzoek tot handhaving is aan dovemansoren gericht

Gemeente Leidschendam-Voorburg laat
steken vallen in de communicatie

Inhoudsopgave 22

1. Samenvatting	3
2. Aanleiding	4
3. De klacht bij de gemeente	6
4. De behandeling van de klacht bij de gemeente	7
5. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman	8
4. Onderzoeksgegevens	9
5. Reactie op het verslag van bevindingen	11
6. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman	12
7. Aanbeveling	16

1. Samenvatting

Klager heeft geprobeerd om in contact te treden met de gemeente Leidschendam-Voorburg (hierna: gemeente). Hij wenst te spreken over enerzijds zijn vroegere woning, welke hij vanwege de gewijzigde bestemming in het bestemmingsplan heeft verkocht, anderzijds zijn huidige woning, waarbij hij onder meer problemen ervaart met de burens. Na diverse pogingen van klager heeft de portefeuillehouder van de gemeente gereageerd.

Klager heeft bij de Gemeentelijke ombudsman Den Haag Leidschendam-Voorburg (hierna: ombudsman) een klacht ingediend. Volgens hem is het verslag van de gemeentelijke behandeling van zijn klacht niet door de gemeente ter controle aan hem voorgelegd. Hij is van mening dat in dit verslag een voor hem belangrijke mededeling niet is opgenomen. Daarnaast ontbreekt het volgens klager in de gemeentelijke klachtbeantwoording aan een toelichting dat zijn verzoek om een gesprek niet tijdig heeft plaatsgevonden. Ook is de gemeente twee afspraken, -als opgenomen in het verslag-, niet nagekomen.

- De klacht over het verslag niet voorleggen aan klager is gegrond. De gemeente had dit moeten voorleggen aan klager, en heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.
- De klacht dat de gemeente geen toelichting heeft gegeven over het niet tijdig reageren op het verzoek van klager om een gesprek, is gegrond. De gemeente handelt hier in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.
- De klacht over het niet nakomen van de twee gemaakte afspraken is gegrond. De gemeente heeft enerzijds nagelaten om klager de toegezegde informatie te verstrekken, anderzijds klager onjuist geïnformeerd. De ombudsman acht dit bezien vanuit de vereiste van betrouwbaarheid niet behoorlijk.

De ombudsman doet de gemeente in dit rapport één aanbeveling.

2. Aanleiding

Klager was eigenaar van perceel A, langs de Rijksweg A4. Dit perceel en de aangrenzende percelen waaronder perceel B zijn eind jaren tachtig door de Staat, vertegenwoordigd door de dienst Domeinen aangekocht ter verbreding van de Rijksweg A4. Ter plaatse van de percelen aan de desbetreffende weg was tot 1993 het bestemmingsplan 'Landelijk gebied gedeeltelijke herziening 1987' van toepassing. Hierin hadden de percelen de bestemming 'woondoeleinden, eengezinshuis'. Op verzoek van de Staat heeft de Raad in 1993 het bestemmingsplan 'Verbreding Rijksweg A4' vastgesteld ten behoeve van de voorgenomen verbreding. In dat bestemmingsplan hebben de betreffende percelen de bestemming 'Verkeersdoeleinden' gekregen.

In 1993 heeft de toenmalige eigenaar van perceel A gebruik gemaakt van bestuurscompensatie die de Staat hem aanbood en de woning verkocht. Daarmee is het gebruik als woning niet meer toegestaan, en eindigde de bestemming "Wonen" en viel het pand onder de nieuwe bestemming "Verkeersdoeleinden". Dit in tegenstelling tot de eigenaar van perceel B die de woning nooit heeft verkocht, en daarmee het overgangsrecht van toepassing is.

De Staat zou de woning op perceel A slopen, maar in plaats daarvan heeft zij het - via een veiling - in 2004 doorverkocht waarmee klager de nieuwe eigenaar werd. Volgens de gemeente waren of hadden beiden op de hoogte moeten zijn van de nieuwe bestemming, en dus het vervallen van de woonbestemming.

Zowel het gebouw (de woning) als het in gebruik nemen hiervan ten behoeve van de woonfunctie is in strijd met de dan geldende bestemming 'Verkeersdoeleinden'. Het gebouw mag onder de werking van het overgangsrecht van het bestemmingsplan 'Verbreding Rijksweg A4 worden behouden, echter het gebruik valt niet langer onder het overgangsrecht. Dit omdat het gebruik van de woning als zodanig onderbroken is geweest. Klager heeft hierover bij de bestuursrechter procedures gevoerd. Dit echter zonder het voor hem gewenste resultaat.

Klager is verhuisd naar het nabijgelegen perceel X. Volgens klager zijn op het perceel van de burens, te weten perceel Y diverse bouwwerken geplaatst, zonder de daarvoor benodigde vergunningen en weigert de gemeente hierop te handhaven. Ook heeft de gemeente de desbetreffende weg, waaraan de percelen X en Y zijn gelegen, met 40 centimeter verhoogt en alle uitritten die hierop uitkomen aangepast, behalve de uitrit van klager. Navraag leerde klager dat de gemeente hierover alleen gesproken heeft met de buurman. Dit terwijl er meerdere gebruikers zijn die een recht van overpad hebben. Volgens klager heeft het ophogen van de weg geleid tot gevaarstelling bij het uitrijden van het perceel. Om dit

probleem het hoofd te bieden, heeft de gemeente een spiegel geplaatst, welke naderhand beschadigd is geraakt.

3. De klacht bij de gemeente

Op 13 maart 2022 heeft klager een klacht ingediend bij de gemeente. Deze luidt als volgt: Vanaf november 2021 heeft klager vier keer geprobeerd om een gesprek met de wethouder van de gemeente Leidschendam-Voorburg te krijgen. Doel van het gesprek was om de situatie te bespreken over perceel A, over het aanpassen van de uitweg van klager nadat de weg 40 centimeter was verhoogd, en de problemen met de burens van perceel Y. Volgens klager heeft de gemeente hierop gereageerd en excuses aangeboden, omdat door een misverstand geen actie was genomen op het schrijven van klager. Daarna werd het erg stil.

Op 29 maart 2022 heeft klager ook een klacht ingediend bij de ombudsman. Er bleek nog geen klachtbehandeling bij de gemeente te hebben plaatsgevonden. Daarom heeft de ombudsman met de gemeente contact opgenomen en gevraagd om klager in de gelegenheid te stellen om zijn klacht mondeling toe te lichten.

Dit heeft ertoe geleid dat op 1 juni 2022 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen klager en de gemeente. Namens de gemeente waren aanwezig: het hoofd van de afdeling VTH, een toezichthouder en de klachtbehandelaar. Van het gesprek is een verslag gemaakt. Hierin zijn een aantal afspraken vastgelegd:

- De gemeente zal de spiegel op de weg rechtzetten.
- De toezichthouder bekijkt het bestemmingsplan, of de caravanstalling hierin is opgenomen. Ook zal hij nagaan of een vergunning is verleend voor de mesthoop.
- De situatie van de percelen A en B wordt opnieuw beoordeeld.
- Klager ontvangt op korte termijn een reactie van de gemeente.

De gemeente heeft bij monde van het afdelingshoofd VTH de ombudsman een terugkoppeling gegeven van het gesprek. Medio juni 2022 heeft de gemeente van de gemaakte afspraken een reactie gegeven aan klager.

4. De behandeling van de klacht bij de gemeente

De gemeente heeft de klacht onderzocht en afgehandeld in haar brief d.d. 20 juni 2022.

Hieruit blijkt dat tussen klager en gemeente diverse contactmomenten geweest:

1. Via webformulier/e-mail van 31 oktober 2021, 11 november 2021 en 20 februari 2022. En via telefoon op 28 februari 2022.
2. Met de toezichthouder, waaronder het huisbezoek van 9 maart 2022.
3. Op 27 maart 2022 heeft klager een e-mail bericht gestuurd aan de burgemeester. Op de e-mail van klager heeft de burgemeester op 28 maart 2022 gereageerd.

De gemeente herkent zich niet in de klacht dat geen reactie is gekomen op het verzoek om een gesprek met de wethouder. Op 11 november 2021 is door de bestuursassistent duidelijk aangegeven dat de burgemeester de portefeuillehouder is. Omdat het hier een inhoudelijke kwestie betreft, is de zaak doorgestuurd naar de afdeling VTH om deze kwestie te bespreken. Zij hebben niet direct maar uiteindelijk wel gereageerd. Op basis van voorgaande beoordeelt de gemeente de klacht als ongegrond.

5. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman

Het gesprek van 1 juni 2022 en de gemeentelijke reactie nadien, hebben aanleiding gegeven de klacht van klager over de gemeente in onderzoek te nemen. In samenspraak met klager heeft de ombudsman de klacht als volgt geformuleerd:

1. Er heeft op 1 juni 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en drie medewerkers van de gemeente, een toezichthouder, een afdelingshoofd en de klachtbehandelaar. Van dit gesprek is een kort verslag gemaakt. Dit verslag is niet ter controle voorgelegd aan klager. Hij is van mening dat in dit verslag een voor hem belangrijke mededeling van de toezichthouder ontbreekt. Deze toezichthouder heeft de keuze om een stal bij de burens vergunningsvrij te verklaren toegelicht maar zijn afwegingen zijn niet in het verslag opgenomen. Volgens klager was de belangrijkste afweging dat hij compassie had met de situatie van de buurman.
2. In de klachtafhandelingsbrief van 20 juni 2022 staat dat op het verzoek om een gesprek van klager met de verantwoordelijk wethouder “niet direct, maar uiteindelijk wel gereageerd” is. De klacht wordt vervolgens zonder nadere toelichting -geheel ongegrond verklaard. Daarmee wordt volgens klager geen recht gedaan aan de constatering dat een reactie op het verzoek om een gesprek niet tijdig heeft plaatsgevonden.
3. Tijdens het gesprek op 1 juni 2022 zijn volgens klager en zo staat het ook in het verslag en een bijlage bij de klachtafhandelingsbrief, afspraken gemaakt. Twee van die afspraken zijn tot op heden niet nagekomen volgens klager. De eerste afspraak is dat nog zou worden uitgezocht of de caravan stalling een aantal jaren geleden al voor vast is opgenomen in het bestemmingsplan Buitengebied. In de bijlage staat alleen een tekening van de caravanstalling zoals die in een recent ontwerp bestemmingsplan (2021-06-25) is opgenomen. Uit het gesprek was volgens klager duidelijk geworden dat de discussie ging over het feit dat deze caravanstalling niet in een eerder bestemmingsplan stond dat bijvoorbeeld in de jaren 2013-2015 van kracht was.

De tweede afspraak was al afkomstig uit een e-mail van de burgemeester aan klager d.d. 28 maart 2022 en luidde: “Niettemin zullen we de situatie bij perceel B nogmaals beoordelen”. Deze toezegging is herhaald in het verslag. In de genoemde bijlage wordt verwezen naar de betreffende rechterlijke uitspraak. Daaruit is volgens klager niet op te maken of het nogmaals beoordelen van de situatie heeft plaatsgevonden.

4. Onderzoeksgegevens

Om de klacht te onderzoeken heb ik de stukken die klager aan de ombudsman heeft verstrekt bestudeerd. Met klager heb ik diverse keren contact gehad. Verder heb ik bij de gemeente nadere informatie opgevraagd. Dit is geschied met behulp van telefoongesprekken, schriftelijke correspondentie en een interview afgenomen op 23 januari 2023 met het afdelingshoofd, de toezichthouder en een jurist van de afdeling VTH. Uit het onderzoek zijn de volgende punten gebleken.

A. Wetgeving/beleidskader

- Artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht

Uit de Memorie van toelichting op artikel 9:10 Awb volgt dat “uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen schriftelijk worden vastgelegd. Voorts is schriftelijke vastlegging van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en ten behoeve van de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium. Op welke wijze aan de plicht tot verslaglegging vorm wordt gegeven wordt aan het bestuursorgaan overgelaten. Dat zal met name afhangen van de vraag of tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen, die nog niet in de schriftelijke stukken aan de orde zijn geweest. Er behoeft niet altijd een apart verslag te worden opgesteld. Volstaan kan worden met vermelding in de afdoeningsbrief van wat tijdens het horen aan de orde is gesteld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen inzage vragen in het verslag”.

- “Bestemmingsplan Landelijk gebied” vastgesteld 7 februari 2012.

B. Interview ombudsman-gemeente

- Gespreksverslag d.d. 1 juni 2022 (klachtonderdeel 1)

“Klager geeft aan dat er in de jaren 70 een bouwvergunning is verleend voor een stal en daar zijn tekeningen van met maatvoering. De buurman heeft het naastgelegen afdak bij de stal getrokken en praktisch alles heeft hij vervangen en daardoor is de stal twee keer zo groot gemaakt. De toezichthouder geeft aan dat dit punt al eerder is besproken en hoe de gemeente hiermee is omgegaan. De buurman heeft naast het verwijderen van het asbest de hoofddraagconstructie laten staan en heeft rondom de stal een andere buiten afwerking er omheen gezet. Bij het verwijderen van de asbest dakplaten kwam naar voren dat er een aantal dakbalken verrot waren en deze zijn vernieuwd. De toezichthouder heeft de nieuwe constructie bekeken en de werkzaamheden als vergunningsvrij ervaren. Klager geeft aan dat

hij dit anders ziet. De toezichthouder geeft een toelichting hoe hij tot deze beslissing/afweging is gekomen”.

Uit de gemeentelijke toelichting van 23 januari 2023 volgt dat de gemeente geprobeerd heeft de eigenaren van beide percelen tegemoet te komen in hun wensen:

- In de omgevingsvergunning van klager was als voorwaarde opgenomen dat de aanwezige bijgebouwen gesloopt moesten worden, om het realiseren van de nieuwbouwwoning mogelijk te maken. Evenwel, heeft de gemeente besloten dat de bijgebouwen behouden konden blijven.
- Ten aanzien van de gerenoveerde stal van de buurman oordeelde de gemeente dat de aanpassingen gering waren. Daarom zijn de wijzigingen aan de stal beoordeeld als vergunningsvrij.
- De gemeente heeft hiermee beide partijen ter wille willen zijn, waarmee het conflict zou worden beëindigd.

Wat betreft de volledigheid van het verslag, heeft het afdelingshoofd VTH in het gesprek met de ombudsman aangegeven, dat het verslag mogelijk lacunes bevat. Zoals een toelichting op hoe de gemeente is gekomen tot het vergunningsvrij verklaren van de stal.

- Afspraken gemeente – klager (klachtonderdeel 3)

Opname van caravanstalling in bestemmingsplan: Uit de toelichting van de gemeente volgt dat de burens op perceel Y in juni 2011 naar aanleiding van het ontwerp bestemmingsplan “Landelijk Gebied” een zienswijze hebben ingediend. Dit heeft ertoe geleid dat de gemeente de verbeelding en planregels in het bestemmingsplan “Landelijk Gebied” heeft gewijzigd en vastgelegd in 2012. Daarmee is de caravanstalling in het bestemmingsplan opgenomen.

Herbeoordeling perceel B: De gemeente geeft aan dat haar eerdere reactie “om de zaak nogmaals te beoordelen” enigszins ongelukkig is gekozen. De uitspraak van de rechter staat in rechte vast en is onherroepelijk. Voor een herbeoordeling is daarom geen ruimte.

5. Reactie op het verslag van bevindingen

Klager en de gemeente hebben op het verslag van bevindingen gereageerd. De ombudsman heeft de reacties waar nodig overgenomen.

6. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman

Behoorlijkheidsnormen

Betrouwbaarheid

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

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.

1. **Er heeft op 1 juni 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en drie medewerkers van de gemeente, een toezichthouder, een afdelingshoofd en de klachtbehandelaar. Van dit gesprek is een kort verslag gemaakt. Dit verslag is niet ter controle voorgelegd aan klager. Hij is van mening dat in dit verslag een voor hem belangrijke mededeling van de toezichthouder ontbreekt. Deze toezichthouder heeft de keuze om een stal bij de burens vergunningvrij te verklaren toegelicht maar zijn afwegingen zijn niet in het verslag opgenomen. Volgens klager was de belangrijkste afweging dat hij compassie had met de situatie van de buurman.**

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.

Ten behoeve van de bevindingen en de klachtbeantwoording heeft de gemeente van het horen van partijen een verslag gemaakt. De ombudsman constateert dat een toelichting van de gemeente over het al dan niet vergunning vrij zijn van de stallen van de buurman op perceel Y in het gemeentelijk verslag ontbreekt. Dit had de gemeente kunnen voorkomen door het verslag aan klager voor te leggen voor het maken van opmerkingen. Dit is echter niet gebeurd.

Conclusie

Concluderend stel ik vast dat de gemeente heeft nagelaten om in haar klachtbehandeling te handelen conform het daarvoor wettelijk kader. De ombudsman acht dit bezien vanuit het vereiste van betrouwbaarheid niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman gegrond.

2. **In de klachtafhandelingsbrief van 20 juni 2022 staat dat op het verzoek om een gesprek van klager met de verantwoordelijk wethouder “niet direct, maar uiteindelijk**

wel gereageerd” is. De klacht wordt vervolgens zonder nadere toelichting -geheel- ongegrond verklaard. Daarmee wordt volgens klager geen recht gedaan aan de constatering dat een reactie op het verzoek om een gesprek niet tijdig heeft plaatsgevonden.

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.

Tussen klager en de gemeente zijn diverse contactmomenten zijn geweest:

- Op 11 november 2021 heeft de bestuursassistent van de wethouder gereageerd op het verzoek van klager van 31 oktober en 11 november 2021 om een gesprek met de verantwoordelijk wethouder en schrijft:
- *“Het gaat hier om een inhoudelijke toets. Daarom is uw zaak toen doorgestuurd naar de afdeling Veiligheid, Toezicht en Handhaving. Zij zullen hierop een reactie geven”.*
- *“De burgemeester is de portefeuillehouder van Veiligheid, Toezicht en Handhaving, en is namens het college hiervoor aanspreekpunt, en niet de wethouder. Door te benoemen wie in deze zaak portefeuillehouder is, voorkomt de gemeente dat meerdere collegeleden tegelijk reageren op één en dezelfde zaak. De burgemeester is van deze zaak op de hoogte gebracht”.*

De ombudsman leest hierin een interne gemeentelijke logica, maar niet wat deze bevoegdheidskwestie voor klager concreet inhoudt. Oftewel, welke portefeuillehouder is de gesprekspartner van klager. Voor klager is dit niet dit niet duidelijk.

Hetgeen wordt bevestigd als klager en zijn echtgenote op 20 februari en 28 februari 2022 de wethouder opnieuw benaderen. Op de e-mail van 20 februari 2022 aan de bestuursassistent waarin klager aangeeft geen uitnodiging van de wethouder te hebben ontvangen, wordt niet gereageerd. Het telefoongesprek van 28 februari 2022 waarin klager bij de bestuursassistent aangeeft geen reactie te hebben ontvangen van de afdeling Veiligheid, Toezicht en Handhaving, leidt niet tot een reactie van de gemeente. Klager weet aldus nog steeds niet of de wethouder een gesprek met hem wil aangaan. Sinds het verzoek zijn bijna vier maanden verstreken.

- De contactmomenten tussen klager en de toezichthouder. Daarover geeft de gemeente aan dat: *“De toezichthouder van Veiligheid, Toezicht en Handhaving diverse keren met klager heeft gesproken over punten die hij met de wethouder*

wilde bespreken". Dan nog steeds is geen reactie gegeven op het verzoek van klager om een gesprek met het verantwoordelijk aanspreekpunt.

– Op 27 maart 2022 heeft klager de burgemeester aangeschreven. Hierin geeft klager aan vanaf november 2021 in gesprek te willen komen met de verantwoordelijk wethouder, maar dat niet wordt gereageerd. Hij vraagt de burgemeester of het mogelijk is om met hem de problemen te bespreken. Dit bevestigt opnieuw dat voor klager niet duidelijk is, wie in zijn zaak het juiste aanspreekpunt is. Op 28 maart 2022 heeft de burgemeester hierop schriftelijk gereageerd. Hierin wordt op meerdere onderdelen van klager zijn problemen gereageerd, maar niet op het verzoek om een gesprek met klager aan te gaan. Hiertoe is het ook niet gekomen.

De ombudsman stelt vast dat tussen klager en de gemeente diverse contactmomenten zijn geweest. Tijdens die momenten heeft de gemeente niet helder gecommuniceerd wie het aanspreekpunt van klager is. Ook heeft de gemeente niet gereageerd op het verzoek om een gesprek met de verantwoordelijk portefeuillehouder.

Conclusie

Concluderend stel ik vast dat de gemeente heeft verzuimd om de burger op een juiste wijze te informeren. De ombudsman acht dit bezien vanuit het vereiste van goede informatieverstrekking niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman gegrond. Dit oordeel geeft aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling.

3. Tijdens het gesprek op 1 juni 2022 zijn volgens klager en zo staat het ook in het verslag en een bijlage bij de klachtafhandelingsbrief, afspraken gemaakt. Twee van die afspraken zijn tot op heden niet nagekomen volgens klager. De eerste afspraak is dat nog zou worden uitgezocht of de caravan stalling een aantal jaren geleden al voor vast is opgenomen in het bestemmingsplan Buitengebied. In de bijlage staat alleen een tekening van de caravanstalling zoals die in een recent ontwerp bestemmingsplan (2021-06-25) is opgenomen. Uit het gesprek was volgens klager duidelijk geworden dat de discussie ging over het feit dat deze caravanstalling niet in een eerder bestemmingsplan stond dat bijvoorbeeld in de jaren 2013-2015 van kracht was.

De tweede afspraak was al afkomstig uit een e-mail van de burgemeester aan klager d.d. 28 maart 2022 en luidde: "Niettemin zullen we de situatie bij perceel B nogmaals beoordelen". Deze toezegging is herhaald in het verslag. In de genoemde bijlage wordt verwezen naar de betreffende rechterlijke uitspraak. Daaruit is volgens klager niet op te maken of het nogmaals beoordelen van de situatie heeft plaatsgevonden.

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 volgen.

Opname van caravanstalling in bestemmingsplan: Volgens de ombudsman heeft de gemeente aan klager geen volledige uitleg geboden of de caravanstalling in een eerder bestemmingsplan was opgenomen. Ten tijde van het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente alsnog de gevraagde toelichting aan de ombudsman verstrekt. Hieruit volgt dat de buurman van perceel Y een zienswijze heeft ingediend. De caravanstalling is in het bestemmingsplan van 2012 opgenomen. Het bestemmingsplan is onherroepelijk.

Herbeoordeling van perceel B: Volgens de ombudsman is de gemeente de toezegging over de herbeoordeling van perceel B niet nagekomen. Hetgeen ook niet mogelijk is. De uitspraak van de rechter staat in rechte vast en is onherroepelijk. Hierdoor heeft de gemeente bij klager verwachtingen gewekt waaraan zij niet kan voldoen.

Conclusie

Concluderend stel ik vast dat de gemeente is tekortgeschoten in het nakomen van de gemaakte afspraken over enerzijds de opname van de caravanstalling in het bestemmingsplan, anderzijds de herbeoordeling van perceel B. De ombudsman acht dit bezien vanuit het vereiste van betrouwbaarheid niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman gegrond.

7. Aanbeveling

Het voorgaande geeft mij aanleiding tot de hiernavolgende aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders:

De ombudsman adviseert de gemeente om haar communicatie te verbeteren door:

- op een verzoek van een burger antwoord te geven;
- bij een afwijzend antwoord, helder en concreet uit te leggen wat hiervoor de reden is;
- ook als de gemeente andere mededelingen naar de verzoeker stuurt, iedere keer te verifiëren of antwoord wordt gegeven op het verzoek van de burger;
- zorgvuldig te formuleren en geen toezeggingen te doen als dat niet de bedoeling is.

Ik vraag de gemeente om binnen vier weken te reageren op mijn aanbeveling. Ook vraag ik de gemeente haar reactie op mijn onderzoek aan klager kenbaar te maken. Zodat hij weet wat de gemeente met de aanbeveling doet.

Addie Stehouwer
Gemeentelijke Ombudsman
Den Haag en Leidschendam-Voorburg