

Eindrapport Ombudscommissie Waalwijk

25 mei 2021

Betreffende de klachten van verzoekers de heer en mevrouw ... ; deze klachten zijn namens hen ingediend door hun advocaat.

In dit eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen, eindoordeel en aanbevelingen weer. De bevindingen zijn gebaseerd op de ingediende stukken: het dossier en de reacties op het verslag van bevindingen. Met dit eindrapport rondt de Ombudscommissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als de verzoekers worden hiervan in kennis gesteld. Het rapport wordt vervolgens geanonimiseerd en gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie.

Inhoud

1. Verzoek
2. Toetsingskader, ontvankelijkheid, bevoegdheid en behandelplicht
3. Verloop van de zaak bij de gemeente en de Ombudscommissie
4. Klachtonderdelen
5. Verweer en standpunten van de gemeente
6. Overwegingen van de Ombudscommissie
7. Eindoordeel en aanbeveling
8. Tot slot

1. Verzoek

Verzoekers hebben zich gewend tot de Ombudscommissie Waalwijk (verder te noemen 'de Ombudscommissie') met een 'klaagschrift' (verder te noemen verzoekschrift), gedateerd 24 december 2020 en aangevuld 19 maart 2021, tegen de klachtbeslissingen van de burgemeester van Waalwijk van 22 oktober 2020, en van het College van burgemeester en wethouders van Waalwijk (verder te noemen 'het College') van 28 oktober 2020.

Volgens verzoekers gaat het om meerdere klachten, welke geen van alle hebben geleid tot een ingelijking van verzoekers. De klachten hebben betrekking op gedragingen van de gemeente in het kader van een omzetvergunningprocedure, een contactverbod en klachtprocedures. Het verzoek en de daarin vermelde klachten worden hierna onder punt 4. nader toegelicht.

2. Toetsingskader, ontvankelijkheid, bevoegdheid en behandelplicht

Toetsingskader

De Ombudscommissie hanteert als toetsingskader de Behoorlijkheidsnormen zoals deze door de Nationale ombudsman zijn opgesteld om overheden te helpen goed om te gaan met burgers en hun belangen. Daarbij geldt als wettelijk kader hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Ontvankelijkheid

De Ombudscommissie toetst of het verzoekschrift voldoet aan de in artikel 9:28 Awb gestelde formele eisen van ontvankelijkheid. Op basis van deze toetsing is het verzoekschrift in behandeling genomen.

Bevoegdheid

Krachtens artikel 9:22 Awb is de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging:

- waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- waarop de rechterlijke macht toeziet.

Behandelplicht bestuursorgaan

Een bestuursorgaan is krachtens artikel 9:8 Awb niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

Behandelplicht Ombudscommissie

De Ombudscommissie is krachtens artikel 9:23 Awb niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien, voor zover in dit verband relevant, het verzoek betrekking heeft op een gedraging:

- waartegen bezwaar kan worden gemaakt, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is;
- waartegen door de verzoeker bezwaar had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan bij een andere instantie;
- ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- van het bestuursorgaan, die nauw samenhangt met het onderwerp van een verzoekschrift waarover een procedure aanhangig is bij een andere rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of beklag bij een andere instantie;
- van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is.

De Ombudscommissie is krachtens artikel **9:24** Awb niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten, indien het verzoek wordt ingediend later dan een jaar:

- na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek, of
- nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op andere wijze is geëindigd, dan wel ingevolge wettelijk voorschrift beëindigd had moeten zijn.

3. Verloop van de zaak bij de gemeente en de Ombudscommissie

Het verzoekschrift is gedateerd 24 december 2020, bij de Ombudscommissie ontvangen op 2 januari 2021 en aangevuld 19 maart 2021. De Ombudscommissie heeft aan de hand van de ingediende stukken de volgende bevindingen gedaan ten aanzien van het verloop van de zaak.

Omzettingsvergunningprocedure en contactverbod

- > Op 5 oktober 2018 wordt namens één van de verzoekers .. een aanvraag ingediend bij het College ter verkrijging van een omzettingsvergunning voor de panden ...;
- > Op 12 december 2018 volgt een buitenbehandelingstelling door de gemeente van de aanvraag voor de omzettingsvergunning;
- > Op 28 december 2018 wordt namens een van de verzoekerspro-forma een bezwaarschrift ingediend tegen het besluit tot buitenbehandelingstelling door de gemeente van 12 december 2018; dit bezwaarschrift wordt op 15 februari 2019 inhoudelijk aangevuld;
- > Op 26 en 28 maart 2019 vinden controlebezoeken door de gemeente plaats aan diverse panden van verzoekers;
- > Op 10 april 2019 stuurt het College een brief aan verzoekers betreffende de instelling van één vast contactpunt voor hen met de gemeente;
- > Op 27 juni 2019 wordt door een van de verzoekers een nieuwe aanvraag ingediend voor een omzettingsvergunning;
- > Op 5 september 2019 vinden opnieuw controlebezoeken door de gemeente plaats aan panden van verzoekers; deze bezoeken resulteren in een 'sfeerverslag' van 5 september 2019, en twee 'verslagen van binnentreden', gedateerd respectievelijk 10 en 18 september 2019;
- > Op 25 september 2019 bezoekt een van de verzoekerseen betrokken toezichthouder op zijn huisadres;

- > Op 29 oktober 2019 legt de gemeente aan een van de verzoekers een contactverbod op;
- > Op 15 januari 2020 wordt de omzettingsvergunning door het College geweigerd;
- > Op 24 februari 2020, aangevuld 25 maart 2020, wordt namens een van de verzoekers bezwaar gemaakt tegen deze weigering;
- > Op 13 maart 2020 legt van verzoekers een verklaring onder ede af bij de Rechtbank Zeeland-West Brabant betreffende een bespreking met de gemeente op 24 oktober 2018;
- > Op 15 augustus 2020 verschijnt een artikel in het Brabants Dagblad over de kwestie;
- > Op 18 augustus 2020 worden raadsvragen gesteld over de kwestie welke door het college op 4 september 2020 schriftelijk zijn beantwoord.

De gevoerde klachtprocedures bij de gemeente

- > Op 1 maart 2019 stuurt de toenmalig advocaat van verzoekers een brief aan de burgemeester met een uitnodiging om in gesprek te gaan over het benaderen en 'onder druk zetten' van derden om geen zaken te doen met verzoekers;
- > Op 15 maart 2019 volgt een reactie van de burgemeester waarin deze onder meer verwijst naar de reguliere bezwaar- en klachtenprocedures;
- > Op 24 mei 2019 stemt de toenmalig advocaat van verzoekers ermee in om de klachten door te zenden naar de Ombudscommissie;
- > Daarop volgt een mailwisseling tussen de toenmalig advocaat van verzoekers en de Ombudscommissie gedurende de periode 19 juli 2019 t/m 20 november 2019, resulterend in het 'niet in behandeling nemen van het verzoek' vanwege het niet aanleveren van door de Ombudscommissie gevraagde aanvullende gegevens door deze advocaat;
- > Op 15 juli 2020 wordt namens verzoekers een klacht ingediend bij de gemeente aangaande gedragingen van (leden van) het college, de burgemeester en/of personen werkzaam onder hun verantwoordelijkheid;
- > Op 11 augustus 2020 wordt de ontvangst hiervan bevestigd door de klachtencoördinator van de gemeente;
- > Op 17 augustus 2020 volgt een uitnodiging van de gemeente aan verzoekers voor een hoorzitting;
- > Op 19 augustus 2020 reageert de advocaat van verzoekers op de uitnodiging voor de hoorzitting, met enkele kanttekeningen bij de klachtprocedure;
- > Op 21 september 2020 vindt de hoorzitting plaats;
- > Op 22 en 28 oktober 2020 volgen dan de beslissingen van de burgemeester en het college op de klachten van 15 juli 2020.

Verzoekschrift bij de Ombudscommissie

- > Op 2 januari 2021 ontvangt de Ombudscommissie het verzoekschrift gedateerd 24 december 2020;
- > Op 29 januari 2021 vraagt de Ombudscommissie aan verzoekers en gemeente om opgave te doen van alle lopende juridische procedures gerelateerd aan de onderhavige klachten;
- > Op 9 februari 2021 sturen verzoekers een 'overzicht procedures' naar de Ombudscommissie;
- > Op 5 maart 2021 stuurt de gemeente haar verweerschrift met betrekking tot het verzoekschrift naar de Ombudscommissie;
- > Op 19 maart 2021 sturen verzoekers nog enkele aanvullingen op het dossier toe;
- > Op 22 maart 2021 informeert de gemeente de Ombudscommissie over de door verzoekers ingestelde beroepen tegen de collegebesluiten van 4 januari 2019, onder meer inhoudende het weigeren van de omzetvergunningen aan verzoekers. Ook informeert de gemeente de Ombudscommissie dat behandeling van deze beroepen gepland staat voor een hoorzitting bij de rechtbank Breda op 8 april 2021;

> Op 23 april 2021 reageren verzoekers op het verslag van bevindingen van de Ombudscommissie. Dit heeft geleid tot enkele aanpassingen in de bevindingen van de Ombudscommissie welke in dit eindrapport onder 1., 4.e en f zijn verwerkt.

4. Klachtonderdelen

Verzoekers zijn het niet eens met de klachtbeslissingen van de burgemeester en het College van respectievelijk 22 en 28 oktober 2020. Zij stellen dat de gemeente sinds november 2018 een actief beleid voert om hen tegen te werken. Ook zijn zij van mening dat de door hen gevoerde klachtprocedures bij de gemeente niet correct doorlopen zijn. Verzoekers zijn van mening dat door de gedragingen van de gemeente nagenoeg alle behoorlijkheidsnormen, zoals vermeld in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman, geschonden zijn. De door verzoekers als onbehoorlijke benoemde gedragingen worden door de Ombudscommissie als volgt samengevat.

4.a. Het onder druk zetten van derden door de gemeente.

Verzoekers beweren datdie door hen was ingeschakeld in het kader van hun aanvraag voor een omzettingsvergunning, door de gemeente onder druk gezet is en nog steeds onder druk staat, om geen zaken met hen te doen. Hierdoor zijn volgens verzoekers zowel als zichzelf gefrustreerd in hun rechten tot het vrij afnemen of leveren van diensten.

Verzoekers verwijzen ter onderbouwing samengevat naar:

- een verklaring onder ede van de door verzoekers ingeschakelde(bij de Rechtbank Zeeland-West Brabant dd. 13 maart 2020) in welke deze onder meer heeft verklaard dat haar door de gemeente is medegedeeld 'dat het werk dat ze zou maken niet meer goedgekeurd zou worden'; en dat zij, enige tijd na dit gesprek met de gemeente, van een opdrachtgeefster had gehoord dat een medewerker van de gemeente gezegd had dat zij een crimineel zou zijn, en dat deze opdrachtgeefster daarom niet meer met haar mocht samenwerken;
- een e-mail van 1 november 2018 van een ambtenaar van de gemeente aan, waarin staat 'dat de burgemeester de ambtenaren heeft verzocht om verzoeken van deze architect (tot meedenken, een verkennend gesprek en/of vooroverleg in relatie tot ruimtelijke en bouwkundige initiatieven) niet meer te faciliteren';
- een opgenomen telefoongesprek op 14 november 2018 tussen een ambtenaar en, waarin de gemeente uiteengezet zou hebben waarom het werk van de architect niet langer op goedkeuring van de bestuursorganen kon rekenen, ondanks dat de kwaliteit en werkwijze identiek waren gebleven;
- een krantenartikel in het Brabants Dagblad van 15 augustus 2020,

4.b. Het opleggen van het contactverbod door de gemeente dd. 29 oktober 2019.

Verzoekers noemen samengevat de volgende redenen waarom het contactverbod volgens hen onbehoorlijk was:

- > zij stellen dat zij door het contactverbod afgesneden zijn van iedere hulp en/of toelichting op de handelingen van de gemeentelijke bestuursorganen;
- > het was volgens hen enkel nog mogelijk om, vaak onduidelijke, informatie te krijgen van een wethouder via privé-whatsapp berichten;
- > het contactverbod is volgens verzoekers gebaseerd op een verkeerde voorstelling van zaken. De houding van één van beide verzoekers kan hooguit als assertief worden bestempeld, maar niet als agressief;

> de gemeente heeft deze verzoeker misleid door de uitvoering van onrechtmatige controles (zie hierna onder 4.c.) waarop hij volgens verzoekers gezien de omstandigheden, juist kalm gereageerd heeft. Deze verzoeker kende de betrokken toezichthouder privé en ging enkel bij hem thuis langs om zijn verontschuldigen aan te bieden;

> verzoekers menen dat er sprake is van discriminatie omdatenkel vanwege haar huwelijkse status betrokken is in het contactverbod, terwijl zij feitelijk geen aanleiding gegeven kan hebben tot een contactverbod.

4.c. Het binnentreden van de panden van verzoekers op 5 september 2020, en de verslaglegging daarover, was niet alleen onrechtmatig maar ook onbehoorlijk en onzorgvuldig.

> Verzoekers stellen dat de toezichthouders de 'machtiging tot binnentreden' verkeerd gebruikt hebben. Verzoekers hebben deze aanvankelijk niet mogen zien; de machtiging is pas op 23 september 2019 aan de advocaat van verzoekers verstrekt. Deze machtiging bleek toen uitsluitend betrekking te hebben op het pand, en dus niet op de andere panden die eveneens door de gemeente zijn binnentreden, te weten,, Toestemming tot binnentreden van deze andere panden is derhalve door de gemeente afgedwongen onder valse en onrechtmatige voorwendselen;

> Verzoekers stellen dat de verslagen van het controlebezoek van de gemeente op 5 september 2019 onheus gewijzigd zijn. Samengevat geven zij daarvan de volgende weergave:

- op 5 september 2019 is een 'sfeerverslag' opgemaakt, waarin staat dat een van de verzoekersde toezichthouders heeft verzocht de woning te verlaten, *waarna* de machtiging tot binnentreden gebruikt zou zijn. Volgens dit sfeerverslag was het doel van de binnentreding gelegen in 'de aspecten BRP, brandveiligheid, constructieve veiligheid en illegale verbouwing';
- vervolgens is op 10 september 2019 een 'verslag van binnentreden' opgesteld, waarin staat dat de discussie over het binnentreden pas *in* de woning is ontstaan. En dat klager pas arriveerde nadat de toezichthouders al binnen waren. Als doel van het binnentreden staat vermeld: het 'beoordelen of er sprake is van een woonfunctie' en het 'vaststellen of de ingeschreven in de GBA ook daadwerkelijk op dit adres wonen';
- vervolgens is een nieuw/aangepast 'verslag van binnentreden' gemaakt op 18 september 2019, waarbij de volgende twee wijzigingen zijn aangebracht ten opzichte van het verslag van 10 september 2019: (a) het vermelden van de aanwezigheid van de medewerker van netbeheerder Enexis en (b) het verruimen van het doel van binnentreden tot 'het controleren van brandveiligheid, constructieve veiligheid en illegale verbouwingen'.

4.d. Het Landelijk Bureau Bibob (LBB) selectief en onjuist informeren, en het buiten behandeling laten van de klacht over onjuiste informatieverstrekking aan het LBB.

> In het verzoekschrift gedateerd 24 december 2020 staat dat de gemeente uitsluitend het verslag van 10 september 2019 bij het LBB heeft aangeleverd. Volgens het 'aanvullend klachtschrift' gedateerd 19 maart 2021 zou volgens verzoekers enkel het sfeerverslag van 5 september 2019 bij het LBB zijn ingediend. Juist dit sfeerverslag zou volgens verzoekers het beeld schetsen van een agressieve en intimiderende houding van een van de verzoekers De andere verslagen geven volgens verzoekers een positiever beeld. Verzoekers stellen dat zij vermoeden dat de gemeente zodoende selectief en onjuist gegevens heeft verstrekt aan het LBB. De gemeente heeft volgens verzoekers een bezoekverslag achtergehouden waaruit een aanzienlijk positiever beeld van verzoekers naar voren kwam. Door het selectief informeren van het LBB heeft de gemeente haar bevoegdheid tot het vragen van een Bibob-advies misbruikt als gevolg van vooringenomenheid.

> Volgens verzoekers stelt de burgemeester in zijn klachtbeslissing van 22 oktober 2020 ten onrechte: 'dat er noch op het college noch op de burgemeester een verplichting rust tot behandeling

van een klacht over deze gedraging, krachtens artikel 9:8 eerste lid onder d Awb, omdat verzoekers hiertegen een beroep kunnen instellen'. Volgens verzoekers was er echter geen sprake van een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb, en lag er dus geen voor bezwaar of beroep vatbare beslissing.

4.e. Het door de gemeente niet in behandeling nemen van klachten over gedragingen die voor 15 juli 2019 hebben plaatsgevonden.

Het besluit van de gemeente, in de klachtbeslissingen van 22 en 28 oktober 2020, tot niet in behandeling nemen van klachten over gedragingen die voor 15 juli 2019 hebben plaatsgevonden, vanwege 'toepassing van de termijn van één jaar', heeft volgens verzoekers niet correct plaatsgevonden.

In hun reactie op het verslag van bevindingen van de Ombudscommissie stellen verzoekers voorop dat de voornaamste reden voor de onbehoorlijkheid volgens hen is gelegen in het gegeven dat volgens verzoekers de klachten die uiteindelijk niet in behandeling genomen zijn, eerder wel degelijk in behandeling genomen waren. Immers, volgens verzoekers is er geen (tijdige) niet-ontvankelijkheid uitgesproken door de gemeente en zijn om die reden de klachten over gedragingen van voor 15 juli 2019 in behandeling genomen. Verzoekers verwijzen daartoe naar de brief van de gemeente van 11 augustus 2020, volgend op de klachtbrief van verzoekers van 15 juli 2020. Volgens verzoekers staat in deze brief van 11 augustus 2020 geen, dan wel een onvoldoende duidelijke, niet-ontvankelijkheidsvermelding. Bovendien is deze brief pas op 13 augustus 2020 door verzoekers ontvangen en dus niet binnen de wettelijk in artikel 9:8 lid 3 Awb gestelde termijn van vier weken.

Verzoekers stellen verder dat de klachten al op 1 maart 2019 bij de gemeente kenbaar zijn gemaakt en dus dat de termijn zou moeten lopen vanaf 1 maart 2019 en niet 15 juli 2019. Daarnaast stellen verzoekers dat de gedragingen van voor 1 maart en/of 15 juli 2019 nog altijd doorwerken, dus een 'voortdurend karakter' hebben, en hoe dan ook dus nog steeds actueel zijn.

4.f. Onzorgvuldige klachtprocedures door de gemeente, waaronder handelen in strijd met de 'Verordening op de behandeling van klachten gemeente Waalwijk' uit 2003. Verzoekers noemen in dit verband de volgende gedragingen:

1^e de burgemeester gaat in zijn reactie op de brief van 1 maart 2019 van verzoekers, niet in op de vraag om een gesprek;

2^e de burgemeester en het college hebben de klachten over gedragingen die voor 15 juli 2019 hebben plaatsgevonden niet ontvankelijk verklaard, terwijl volgens de klachtenverordening (art. 2.4. lid 1d) enkel de klachtcoördinator kan besluiten een klacht niet-ontvankelijk te verklaren;

3^e de klachtcoördinator heeft verzuimd een ontvangstbevestiging te sturen van de brief namens verzoekers van 1 maart 2019;

4^e in de reactie van 15 maart 2019 van de burgemeester op de brief van 1 maart 2019 is geen informatie gegeven over de behandelwijze van deze brief; deze informatie is te laat, namelijk pas op 22 mei 2019 gekomen;

5^e pas op 12 juli 2019 zijn de klachten van 1 maart 2019 door de gemeente doorgestuurd naar de Ombudscommissie, terwijl de toenmalig advocaat van verzoekers al op 24 mei 2019 toestemming daarvoor heeft gegeven;

6^e de burgemeester heeft de schijn van partijdigheid doen ontstaan door pas na tussenkomst van de toenmalig advocaat van verzoekers terug te treden als voorzitter van de hoorzitting;

7^e de brieven van de burgemeester en het College, verzonden 11 augustus 2020, bevatten slechts een 'impliciete stellingname' over de niet-ontvankelijkheid. Ook zijn de brieven niet 'zo spoedig

mogelijk' verzonden, er is dus geen onverwijld mededeling gedaan van de niet-ontvankelijkheid. Verzoekers kregen pas tijdens de hoorzitting te horen dat de klachten over gedragingen van voor 15 juli 2019 niet in behandeling zouden worden genomen, daarvóór heeft de gemeente juist gebruik gemaakt van hun bevoegdheid conform artikel 9.8 lid 1 Awb om alsnog een klacht in behandeling te nemen. Daardoor hebben verzoekers hun procedurele kansen niet kunnen benutten

5. Verweer en standpunten van de gemeente

De gemeente heeft in haar beslissingen op de klachten en in haar verweerschrift samengevat het volgende ingebracht ten aanzien van de hiervoor onder 4 omschreven klachtonderdelen a t/m f.

5.a. Over het onder druk zetten van derden

Volgens de gemeente dateren deze gedragingen van vóór 15 juli 2019, en zijn klachten over deze gedragingen vanwege de overschrijding van de termijn van een jaar, zoals bedoeld in artikel 9:23 Awb, niet in behandeling genomen.

5.b. Over het contactverbod

Het contactverbod van 23 oktober 2019 is volgens de gemeente weloverwogen en voldoende gemotiveerd opgelegd. Op 10 april 2019, dus voorafgaand aan het contactverbod, was door de gemeente al een brief gestuurd over het instellen van één contactpunt. Deze brief vermeldde: "in de afgelopen tijd hebben wij geconstateerd dat u zich in de richting van de gemeente en onze ambtenaren op een onprettige wijze gedraagt en communiceert." Aanleidingen voor het daaropvolgende contactverbod waren volgens de gemeente het intimiderend en heftig gedrag van klager tijdens een controlebezoek op 5 september 2019; de toon van een e-mail van 23 september 2019; en een bezoek van klager aan het privéadres van de toezichthouder op 25 september 2019, een bezoek dat als bedreigend is ervaren. De gemeente achtte de maatregel in het belang van de veiligheid passend en proportioneel. Een beperkt schriftelijk en mondeling contact met de gemeente bleef mogelijk, door tussenkomst van de advocaat van verzoekers.

5.c. Over het binnentreden van de panden

Voor wat betreft de klachten over de gang van zaken rond het binnentreden van de woningen van verzoekers op 5 september 2019, merkt de gemeente op dat deze klachten nieuw zijn. Verzoekers hadden hiertegen een procedure bij de rechter kunnen starten, hetgeen zij nagelaten hebben waardoor ze hun rechten verspeeld hebben. Verzoekers hebben zich laten bijstaan door een advocaat zodat gesteld kan worden dat bij hen daarover bekendheid mag worden aangenomen.

5.d. Over de informatieverstrekking aan het LBB

Voor wat betreft de stelling van verzoekers dat door de burgemeester onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt aan het LBB, voert de gemeente aan dat niet de burgemeester maar het college bevoegd is tot het verlenen van vergunningen krachtens de huisvestingsverordening. Daar komt bij dat verzoekers volgens de gemeente op geen enkele wijze aannemelijk hebben gemaakt op welke wijze dit dan gebeurd zou zijn. Bij het ontbreken van een onderbouwing is het ook niet mogelijk om deze te weerleggen. Overigens kan volgens de gemeente de zorgvuldigheid van de totstandkoming van een Bibob-advies onderdeel uitmaken van de (nog lopende) bestuursrechtelijke procedures en om die reden buiten de klachtbehandeling gelaten worden.

5.e. Over de éénjaartermijn

Verzoekers hebben volgens de gemeente zelf de kans laten liggen om hun klachten eerder al te laten toetsen door de Ombudscommissie. Het niet beantwoorden van vragen van de Ombudscommissie heeft eind 2019 geleid tot het niet in behandeling nemen van hun klachten. Vast staat volgens de gemeente dat de gedragingen waarover de klachten gaan, uitgezonderd het contactverbod, langer dan een jaar geleden voor het indienen van de klachten hebben plaatsgevonden. Er blijkt nergens uit dat er ook na 15 juli 2019 een voortdurende stroom van gedragingen is geweest, dit is niet concreet gemaakt. Het is de bevoegdheid en beleidsvrijheid van de gemeente om gemotiveerd te besluiten om klachten die zien op een periode langer dan een jaar voorafgaand aan de datum van indienen van de klacht, niet in behandeling te nemen.

5.f. Over de klachtprocedures

De bepaling 'dat enkel de klachtencoördinator een klacht niet-ontvankelijk kan verklaren' in de verouderde 'Verordening op de behandeling van klachten gemeente Waalwijk 2003' is volgens de gemeente in strijd met de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Awb. De Awb is in de wetgevingsketen van een hogere orde dan een lagere gemeentelijke wettelijke regeling. Volgens de Awb mogen uitsluitend de betreffende bestuursorganen beslissen over de beoordelingstermijn en het niet-ontvankelijk verklaren.

De stelling van verzoekers dat de ontvangstbevestigingen van de klachten niet terstond verzonden zijn mag waar zijn, doch verzoekers hebben volgens de gemeente niet duidelijk gemaakt dat zij hierdoor in hun procesbelang geschaad zijn. Ook stelt de gemeente dat ze verzoekers in de brief van 11 augustus 2020 duidelijk, en niet verhuld, medegedeeld hebben dat besloten was om de behandeling te beperken tot klachten over gedragingen in de periode 15 juli 2019 tot 15 juli 2020.

6. Overwegingen van de Ombudscommissie

De Ombudscommissie constateert dat zij zich op basis van de door partijen ingediende stukken voldoende geïnformeerd acht. Alle feiten, klachten en gronden zijn naar het oordeel van de Ombudscommissie over en weer voldoende toegelicht. Om die reden heeft de Ombudscommissie besloten de zaak schriftelijk af te doen.

De Ombudscommissie overweegt dat zij op grond van de artikelen 9:22 en 9:23 Awb geen onderzoek doet naar gedragingen die onderdeel uitmaken van een juridische procedure, dan wel nauw samenhangen met juridische procedures. De Ombudscommissie spreekt zich niet uit over de rechtmatigheid maar over de behoorlijkheid van de gedragingen.

Verder richt de Ombudscommissie zich in haar overwegingen op de hiervoor onder 4. samengevat weergegeven klachtonderdelen, en niet op door verzoekers in hun reactie op het verslag van bevindingen van de Ombudscommissie vermelde klachten met betrekking tot de standpunten van het College die in haar verweerschrift worden ingenomen. De Ombudscommissie beoordeelt deze standpunten eigenstandig en neemt deze mee in haar overwegingen aangaande de inhoud van de klachten van verzoekers.

6.a. Het onder druk zetten van derden

De Ombudscommissie overweegt hierover dat zij de zogenaamde 'éénjaartermijn' die door de gemeente is gehanteerd respecteert (zie ook de overwegingen van de Ombudscommissie hierna onder 6.e.). De gemeente was hiertoe bevoegd op grond van artikel 9:8 Awb. Het betreft gedragingen die hebben plaatsgevonden in het jaar 2018, dus ruim voor de datum van 1 maart of 15 juli 2019. Ook hebben verzoekers niet aannemelijk gemaakt dat zij door het onder druk zetten van derden feitelijk en daadwerkelijk in hun belangen zijn geschaad. Om die reden ziet de Ombudscommissie zelf ook geen aanleiding om alsnog de klachten over deze gedragingen uit 2018 te onderzoeken. De Ombudscommissie neemt deze klachten dan ook niet in behandeling en spreekt over dit klachtonderdeel a. geen oordeel uit.

6.b. Het contactverbod

De Ombudscommissie constateert over het aan één van de verzoekers opgelegde contactverbod dat verzoekers daardoor niet afgesneden waren van ieder contact met de gemeente omdat zij via hun advocaat nog konden communiceren met de gemeente en zodoende hun zakelijke belangen professioneel konden laten vertegenwoordigen. De stelling van verzoekers dat het enkel nog mogelijk was om via privé-whatsapp berichten te communiceren is dus niet juist. In het geval verzoekers naar hun oordeel daadwerkelijk in hun belangen zouden zijn geschaad door het contactverbod, was er bovendien de mogelijkheid geweest van een civiele procedure.

Op basis van de gegevens uit het dossier constateert de Ombudscommissie verder dat er in de aanloop naar het contactverbod verschillende momenten zijn geweest waarop de verzoeker tot wie het contactverbod gericht was, zich gewaarschuwd wist, zoals blijkt uit de brief van de gemeente van 10 april 2019, en dat hij desalniettemin opnieuw gedrag heeft vertoond waarvan de gemeente eerder gesteld had dit niet te tolereren. Uit de stukken blijkt verder op geen enkele wijze dat er, zoals verzoekers suggereren, sprake is geweest van uitlokking door de gemeente van gedrag dat (mede) heeft geleid tot het contactverbod. Ook was het contactverbod gericht aan de heer en niet aan zijn echtgenote mevrouw zodat geen sprake geweest kan zijn van discriminatie van mevrouw door haar te betrekken in het contactverbod enkel vanwege haar huwelijkse status. Al met al concludeert de Ombudscommissie met betrekking tot het contactverbod dat zij de wijze waarop dit tot stand gekomen is niet onbehoorlijk acht. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel b. dan ook als ongegrond.

6.c. Het binnentreden van de panden en de verslaglegging daarover

1^e Voor wat betreft de stelling van de gemeente dat deze klachten nieuw zijn, dus niet eerder in de klachtenprocedure bij de gemeente aangevoerd zijn, en dat verzoekers een procedure bij de rechter hadden kunnen starten, overweegt de Ombudscommissie het volgende. Verzoekers hadden zich voor wat betreft de rechtmatigheid van het binnentreden inderdaad tot een rechter kunnen wenden. Dit laat onverlet dat de Ombudscommissie zich kan uitspreken over de behoorlijkheid van het binnentreden. Uit de stukken is haar echter niet gebleken dat het gedrag van de toezichthouders tijdens het binnentreden onfatsoenlijk of onbehoorlijk is geweest. Ook constateert de Ombudscommissie dat het uitvoeren van controlebezoeken aangaande de naleving van de Woningwet, voor wat betreft brandveiligheid, constructieve veiligheid, woonfunctie en naleving bouwvoorschriften, behoort tot de reguliere gemeentelijke taken en bevoegdheden, en dat dit daarom als zodanig niet als onbehoorlijk kan worden gekwalificeerd. Verzoekers hebben op geen enkele wijze gestaafd, aangetoond of concrete gronden aangevoerd die kunnen leiden tot de kwalificatie van onbehoorlijkheid van het binnentreden. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel c. 1^e als ongegrond.

2^e Voor wat betreft de inhoud en het verloop van de verslaglegging van het binnentreden overweegt de Ombudscommissie het volgende. Voor zover verzoekers hier nadeel van zouden hebben ondervonden, maakt dit klachtonderdeel deel uit van de klacht over informatieverstrekking door de gemeente aan het LBB, de toezending door de gemeente van een verslag van het binnentreden aan het LBB, en het mogelijk effect hiervan op het niet verlenen van de gevraagde omzetvergunning. De Ombudscommissie verwijst voor dit punt naar het hierna gestelde onder 6.d. en spreekt over dit klachtonderdeel c.2^e afzonderlijk geen oordeel uit.

6.d. De informatieverstrekking aan het LBB

Voor wat betreft het verstrekken van informatie aan het LBB overweegt de Ombudscommissie dat dit klachtonderdeel deel uitmaakt van de procedure tot het verkrijgen van een omzetvergunning. De beslissing van de gemeente tot afwijzing van deze omzetvergunning maakt onderdeel uit van een juridische procedure bij de rechter. Conform het daarover gestelde in artikel 9:22 Awb acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd dit onderdeel van de klacht te behandelen, ze spreekt over dit klachtonderdeel d. dan ook geen oordeel uit.

6.e. Het niet in behandeling nemen van klachten over gedragingen van voor 15 juli 2019

6.e.1^e Verzoekers stellen in hun reactie op het verslag van bevindingen van de Ombudscommissie voorop dat hun klachten over gedragingen van voor 15 juli 2019 aanvankelijk impliciet door de gemeente in behandeling genomen zijn. Zij refereren daarbij aan de brief van de gemeente van 11 augustus 2020. Verzoekers menen dat het onbehoorlijk is om vervolgens (pas) ter hoorzitting mede te delen dat hun klachten over gedragingen van voor 15 juli 2019 niet in behandeling worden genomen.

De Ombudscommissie overweegt hierover het volgende.

> Het gegeven dat de brief van 11 augustus 2020 van de gemeente volgens verzoekers onvoldoende duidelijk was en pas op 13 augustus 2020 door verzoekers is ontvangen, is niet van invloed op het antwoord op de inhoudelijke vraag of de gemeente verplicht was klachten over deze gedragingen nog in behandeling te nemen. Ook al zou het zo zijn dat het voor verzoekers aanvankelijk niet duidelijk was dat de gemeente zich niet ontvankelijk zou verklaren, dan doet dat niets af aan de inhoudelijke bevoegdheid van de gemeente om klachten over deze gedragingen buiten behandeling te laten op grond van artikel 9:8 Awb.

> Daarnaast constateert de Ombudscommissie dat in de brief van 11 augustus 2020 van de gemeente staat: 'wij wijzen u erop dat wij hebben besloten om de behandeling van uw klacht te beperken tot de termijn vanaf één jaar voorafgaand aan het indienen van uw klacht, derhalve tot de periode van 15 juli 2019 tot 15 juli 2020', gevolgd door een motivering van dit besluit. Naar het oordeel van de Ombudscommissie kan daarom niet gesteld worden dat pas tijdens de hoorzitting is medegedeeld dat klachten van voor 15 juli 2019 niet behandeld zouden worden.

6.e.2^e Verzoekers vinden het onterecht dat de gemeente de 'éénjaartermijn' heeft gehanteerd. De Ombudscommissie overweegt hierover het volgende. In de brief van verzoekers van 1 maart 2019 vragen verzoekers een reactie aan de gemeente, en kondigen aan dat zij bij het uitblijven van een dergelijke reactie de gemeente zullen dagvaarden. Hierin kan volgens de Ombudscommissie (nog) geen klacht worden gelezen. Bovendien hebben verzoekers vervolgens in de periode vanaf maart 2019 tot en met november 2019 de gelegenheid gekregen om hun klachten rechtstreeks aan de Ombudscommissie voor te leggen. Verzoekers hebben deze kans laten liggen doordat zij de door de Ombudscommissie gevraagde aanvullende gegevens niet hebben aangeleverd. Vervolgens dienen zij hun klachten alsnog bij de gemeente in op 15 juli 2020. Als datum voor de eerste ontvangst van de

klachten door de gemeente houdt de Ombudscommissie daarom ook 15 juli 2020 aan. Dit heeft tot gevolg dat de zogenaamde 'éénjaartermijn' betrekking heeft op de periode 15 juli 2019 tot 15 juli 2020. De gemeente heeft vervolgens gebruik gemaakt van haar bevoegdheid en beleidsvrijheid, conform artikel 9:8 Awb, om gemotiveerd te besluiten om klachten over gedragingen die plaatsvonden in een periode langer dan een jaar voorafgaand aan de datum van indienen van de klacht, niet in behandeling te nemen.

6.e.3^e Verzoekers stellen verder nog dat er sprake is van klachten over gedragingen met een voortdurend karakter, welke tenminste hun doorwerking hebben gehad ook na 15 juli 2019, en dat alleen al daarom de klachten ontvankelijk verklaard hadden moeten worden. De Ombudscommissie overweegt hierover dat het gaat om het tijdstip waarop de gedragingen plaatsvonden en niet om de periode van doorwerking; en dat door verzoekers geen klachten zijn aangedragen over concrete gedragingen van de gemeente gedateerd na 15 juli 2019.

Alles overziende beoordeelt de Ombudscommissie dit klachtonderdeel e. als ongegrond.

6.f. De gevoerde klachtprocedures

6.f.1^e Voor wat betreft het gegeven dat de burgemeester in zijn brief van 15 maart 2019 niet is ingegaan op de vraag om een gesprek, overweegt de Ombudscommissie dat het de burgemeester vrij staat om al dan niet zelf in gesprek te gaan met burgers of te kiezen voor een andere wijze van behandeling van vragen van burgers.

6.f.2^e Voor wat betreft het niet ontvankelijk verklaren van de klachten *door de burgemeester en het college*, en niet zoals volgens verzoekers op grond van de gemeentelijke verordening had gemoeten door de *klachtencoördinator*, constateert de Ombudscommissie dat de gemeentelijke 'Verordening op de behandeling van klachten 2003' in strijd was met de Awb. De Ombudscommissie overweegt dat burgers moeten kunnen vertrouwen op de rechtsgeldigheid van gemeentelijke regelgeving. Nu dit niet het geval bleek te zijn, is de Ombudscommissie van oordeel dat dit heeft kunnen leiden tot verwarring en onduidelijkheid bij verzoekers. De Ombudscommissie is van oordeel dat het onbehoorlijk was van de gemeente om jarenlang te blijven werken met een verordening die regels bevatte in strijd met wetgeving van een hogere orde. Om die reden beoordeelt de Ombudscommissie dit klachtonderdeel gegrond.

6.f.3^e Over het gegeven dat de ontvangstbevestiging van de klacht van 15 juli 2020 door de gemeente niet terstond verzonden is, en dat deze een dag na de wettelijk daarvoor gestelde termijn door verzoekers is ontvangen, overweegt de Ombudscommissie dat dit door de gemeente al is erkend. Het verzenden van deze ontvangstbevestiging had mogelijk sneller gekund, maar nu het gaat om een overschrijding van de termijn met slechts één dag, gaat het de Ombudscommissie te ver om te concluderen dat hier sprake is geweest van onbehoorlijkheid.

6.f.4^e De Ombudscommissie overweegt over de reactie van 15 maart 2019 van de burgemeester op de brief van 1 maart 2019 dat deze voldoende duidelijk was; dat de inhoud van deze reactie mogelijk niet bevredigend was voor verzoekers, doet daar niet aan af.

6.f.5^e Voor wat betreft het doorsturen van de klachten naar de Ombudscommissie op 12 juli 2019, terwijl de toenmalige advocaat van verzoekers daar al op 24 mei 2019 toestemming voor had gegeven, overweegt de Ombudscommissie dat dit mogelijk aan de late kant is geweest maar dat dit

niet in de weg gestaan heeft aan een verdere juiste afhandeling van de klachten van verzoekers. Het zijn verzoekers zelf geweest die de geboden mogelijkheid van een procedure bij de Ombudscommissie in 2019 niet hebben benut.

6.f.6^e Voor wat betreft de vermeende partijdigheid bij het voorzitterschap van de hoorzitting van 21 september 2020, overweegt de Ombudscommissie dat de gemeente juist gereageerd heeft doordat de burgemeester zich heeft teruggetrokken uit de hoorcommissie.

6.f.7^e. Voor wat betreft de klachten van verzoekers over de niet-ontvankelijkverklaring door de gemeente en de brieven van de gemeente van 11 augustus 2020, verwijst de Ombudscommissie naar haar overwegingen zoals deze hiervoor onder 6.e reeds zijn verwoord.

Alles overziend beoordeelt de Ombudscommissie voor wat betreft de gevoerde klachtprocedures klachtonderdeel f.2^e gegrond en de overige klachtonderdelen onder f. ongegrond.

7. Eindoordeel

Op basis van haar overwegingen beoordeelt de Ombudscommissie één klachtonderdeel gegrond, spreekt over enkele klachtonderdelen geen oordeel uit en beoordeelt de overige klachtonderdelen als ongegrond. Haar overwegingen resulteren in één aanbeveling.

Gegrond

Het oordeel van de Ombudscommissie over klachtonderdeel f.2^e luidt gegrond.

Geen oordeel

De Ombudscommissie spreekt zich niet uit over klachtonderdelen a, c.2^e en d.

Ongegrond

Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachtonderdelen b, c.1^e, e, f.1^e 3^e 4^e 5^e 6^e 7^e luidt ongegrond.

Aanbeveling

De Ombudscommissie doet één aanbeveling:

AANBEVELING: Draagt zorg voor duidelijkheid en kenbaarheid over de wijze van klachtbehandeling. Dit geldt zowel voor de formele verordening op de behandeling van klachten gemeente Waalwijk, als ook de manier waarop deze in een concrete klachtenregeling is uitgewerkt en gecommuniceerd. Zodoende kunnen misverstanden en onduidelijkheden bij het afhandelen van klachten zowel voor verzoekers als voor ambtenaren en bestuurders voorkomen worden. Een dergelijke klachtenregeling kan gepubliceerd worden op de website van de gemeente, alsmede direct na het indienen van klachten bij een ontvangstbevestiging worden meegestuurd.


Het gegeven dat de gemeentelijke 'Verordening op de behandeling van klachten 2003' intussen, begin 2021, is geactualiseerd en door de raad opnieuw is vastgesteld, maakt dat een aanbeveling strekkende tot het actualiseren van deze verordening niet langer opportuun is. In bredere zin refereert de Ombudscommissie aan haar jaarverslagen waarin ze adviseert om niet alleen de gemeentelijke verordening te actualiseren maar ook om de wijze van klachtbehandeling vast te leggen en kenbaar te maken in een gemeentelijke klachtenregeling.

8. Tot slot

In dit eindrapport zijn de bevindingen, overwegingen en conclusies van de Ombudscommissie samengevat. Hiermee rondt de commissie haar onderzoek af. De klachtprocedure komt hiermee tot een definitief einde. Het eindrapport wordt toegezonden aan zowel verzoeker als gemeente. Ook wordt het rapport geanonimiseerd op de webpagina van de Ombudscommissie geplaatst.

Conform art. 9:36 lid 4 Awb deelt de gemeente binnen een redelijke termijn aan de Ombudscommissie mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien de gemeente overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt ze dat met redenen omkleed aan de Ombudscommissie mee.

Ombudscommissie Waalwijk, 25 Mei 2021



Y.J. Bouwman-Bakker,
Voorzitter



A.J. Offereins
Secretaris