



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de gemeente Valkenswaard.

Datum: 4 juni 2012

Rapportnummer: 2012/091

Klacht

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de gemeente Valkenswaard met betrekking tot de sloop van een gebouw en de schade als gevolg daarvan.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

1. In de periode december 2009 tot en met april 2010 is het schoolgebouw van de LTS in Valkenswaard gesloopt. De gemeente Valkenswaard was eigenaar van het gebouw en de grond en opdrachtgever voor de sloop van het gebouw. Het gebied waarin het gebouw was gelegen, grensde aan de straat waar verzoeker, de heer N. woont. Het gebouw was vier tot zes verdiepingen hoog en bestond volledig uit beton.

I Bevindingen

2. De gemeente had op 12 juni 2009 aan zichzelf een sloopvergunning afgegeven voor het slopen van het gebouw. Tijdens een informatieavond op 22 september 2009 informeerde de gemeente omwonenden over de startdatum, duur en planning van de sloopwerkzaamheden, aan- en afvoerroute sloopmaterialen en contactpersonen tijdens de uitvoering. Ook was er gelegenheid om vragen te stellen aan de projectcoördinator, de heer V. De gemeente liet ook weten dat zij voorafgaand aan de sloop met een externe adviseur een inschatting had gemaakt welke woningen vooraf moesten worden geïnspecteerd. Deze selectie was ingegeven door de aard van de sloop en de hoogte van een deel van het te slopen gebouw. Tijdens de presentatie was aangegeven dat voor de woningen op de adressen aan de Waalreseweg een woninginspectie zou plaatsvinden. Hierop is volgens de gemeente door geen van de aanwezigen, waaronder de heer N. gereageerd. Per brief van 2 november 2009 zijn de bewoners door de gemeente geïnformeerd dat aannemersbedrijf K. op korte termijn zou starten met de sloopwerkzaamheden. De verwachting was dat de werkzaamheden eind januari 2010 gereed zouden zijn. Met vragen over de sloopwerkzaamheden kon men contact opnemen met de toezichthouder van het bedrijf R. Per brief van 21 december 2009 liet de gemeente de bewoners weten dat door de aanwezigheid van asbesthoudend materiaal de werkzaamheden pas eind maart 2010 beëindigd zouden worden.

3. Tijdens de sloop ontving de gemeente een verzoek van de branchevereniging Mobiele Recycling voor een vergunning demonstratie-evenement mobiel puinbreken op 29 januari 2010. Hiervoor verleende de gemeente op 18 januari 2010 een evenementenvergunning, verzonden op 21 januari 2010 en gepubliceerd in het huis-aan huis-blad van 3 februari 2010. Voor het puinbreken zelf is door de sloper bij de gemeente een melding gedaan ingevolge het Besluit mobiel breken bouw- en sloopafval. Een van de voorwaarden van de

evenementenvergunning was dat de branchevereniging de direct omwonenden tenminste één week voor het evenement schriftelijk in kennis zou stellen van het evenement. Het evenement vond plaats tussen 13.00 uur en 19.00 uur. Tussen 14.00 en 16.00 uur zijn demonstraties gegeven. Gelet op de relatief korte duur van de demonstraties zijn er geen tussentijdse opnames of metingen verricht.

4. Op 28 februari 2010 stuurde de echtgenote van de heer N. een e-mail aan de gemeente, waarin zij schreef dat er scheuren in het stucwerk waren ontstaan als gevolg van de sloopwerkzaamheden. Tevens gaf zij aan verbaasd te zijn dat hun woning niet voorafgaand aan de sloop was geïnspecteerd, terwijl dit wel het geval was bij de burens (twee-onder-een-kap). Zij hoopte dat de gemeente de schade net zo zou behandelen als de andere schades, die naar aanleiding van de sloop waren opgetreden en dat de gemeente tot een passende oplossing hiervoor zou komen.

Bij brief van 10 maart 2010 deelde de gemeente in antwoord hierop mee, dat met de externe adviseur een inschatting was gemaakt welke woningen voorafgaand aan de sloop geïnspecteerd werden. De woning van de heer N. was hierin niet opgenomen. Aangeboden is om de woning alsnog te inspecteren en in de inspectie vast te laten leggen of de door bewoners geconstateerde schade een gevolg is van de sloop.

5. Aannemer K. heeft op 11 juni 2010 een expertise laten verrichten door schade-expertisebedrijf D. In een brief van 23 december 2010 schreef de gemeente dat in de inspectierapporten was vastgesteld dat er geen oorzakelijk verband was tussen de sloopwerkzaamheden en de gestelde schade. De gemeente adviseerde contact op te nemen met aannemer K., indien men van mening bleef dat er schade aan de woning was ontstaan. De gemeente schreef verder dat tijdens de sloopwerkzaamheden het bureau R. namens de gemeente toezicht had gehouden op de sloopwerkzaamheden en andere sloop gerelateerde werkzaamheden. De gemeente had deze opdracht per 15 december 2010 beëindigd. De heer N. stelt dat hij noch andere omwonenden inspectierapporten hebben ontvangen.

6. Naar aanleiding van de brief van 23 december 2010 hebben op 18 januari 2011 omwonenden het college van burgemeester en wethouders een gezamenlijke brief gestuurd. Zij vonden dat de schade was ontstaan door de heftige trillingen, waaraan hun woningen tijdens de sloop waren blootgesteld. Vanaf aanvang van de sloopwerkzaamheden heeft de gemeente zich geprofileerd als verantwoordelijke voor de sloop van het gebouw. De gemeente was daarom naar hun mening ook verantwoordelijk voor de neveneffecten en schade door de sloopwerkzaamheden. Zij wezen de gemeente erop dat het expertisebureau D. dat vooropnamen bij een aantal van de woningen heeft uitgevoerd in opdracht van de aannemer werkt. Voor de aanvang van de sloopwerkzaamheden hebben slechts een beperkt aantal vooropnamen plaatsgevonden. Zij noemden vijf woningen aan de Waalreseweg en twee in de straat van de heer N., die niet behoorden tot de woningen waar vooropnamen plaatsvonden. Pas nadat de eigenaren

van die woningen bij de gemeente hun beklag deden over schade die aan het ontstaan was, werd alsnog een opname gerealiseerd. Zij merkten daarbij op dat op dat moment al schade was ontstaan en een zogenaamde vooropname "mosterd na de maaltijd" betekende. De bewoners wilden weten of er tijdens de sloopwerkzaamheden trillingsmetingen hebben plaatsgevonden en zo ja, wat daarvan de geconstateerde waarden waren. Wat hun vreemd voorkwam, was het feit dat enkele bewoners een inspectierapport hadden ontvangen van de vooropname en enkele bewoners in het geheel geen brief en/of eindopname alsmede de conclusies uit die rapporten. Zij verzochten de gemeente aan alle betrokken bewoners per geïnspecteerde woning, alle voorhanden opnamerapporten en conclusies ter beschikking te stellen. Verder verzochten zij de resultaten te melden van eventuele trillingsmetingen tijdens de sloopwerkzaamheden.

7. De gemeente heeft bij brief van 23 februari 2011 geantwoord dat de gemeente de brief van 18 januari 2011 had doorgestuurd naar de aannemer. De gemeente had navraag gedaan bij de aannemer wat de stand van zaken was met betrekking tot de afhandeling van de brief. De aannemer liet de gemeente weten dat hij de brief had doorgezonden naar zijn verzekeringsmaatschappij M.

8. In maart 2011 deelde de heer H., een medewerker van de gemeente een buurtgenoot van de heer N. telefonisch mee dat hij had geregeld dat de verzekering van aannemer K. in actie was gekomen. Hij deelde verder mede dat de gemeente niet beschikte over de inspectierapportages van het schade-expertisebedrijf. Hij wist niet of er trillingsmetingen waren gedaan.

9. Tijdens een telefoongesprek begin april 2011 deelde de heer H. de buurtbewoner in eerste instantie mee dat de gemeente niet had kunnen reageren op de brief van 18 januari 2011, omdat hij geen rapporten had. Later in het gesprek bleek hem dat de rapporten in een map op een bureau stonden. De heer H. excuseerde zich, maar gaf daarbij aan dat de bewoners gevraagd hadden om inspectierapporten en dat het opnamerapporten betrof. Nadat de buurtbewoner had aangegeven deze reactie flauw te vinden, erkende de heer H. dat ook dat niet erg zorgvuldig was. Hij zou de map met opnamerapporten laten kopiëren. Verder deelde hij mee dat hij wel eerst uit zou laten zoeken of de buurtbewoners wel recht zouden hebben op deze documenten. Hierop wees de buurtbewoner hem op de Wet openbaarheid van bestuur. Ook deelde de buurtbewoner hem mee dat de buurtbewoners nog steeds wachtten op de officiële reactie van de gemeente op hun brief. De heer H. beloofde een en ander in gang te zetten, waarbij hij de verwachting uitsprak dat de rapporten binnenkort in hun bezit zouden zijn.

10. Op 7 april 2011 werd het huis van de heer N. nogmaals geïnspecteerd. Op 7 juni 2011 schreef de heer N. de gemeente een brief met de vraag of de gemeente schriftelijk wil reageren op de feiten/vragen vermeld in brieven over de kwestie aan expertisebureau T. en aan een gemeenteraadslid. Verder vroeg hij de gemeente aan te tonen dat de gemeente geen fouten had gemaakt, indien zij dat van mening was. Tot slot wees hij de

gemeente erop dat zij niet schriftelijk had gereageerd op brieven van omwonenden.

De heer H. liet de heer N. op 15 juni 2011 telefonisch weten dat de gemeente niet verantwoordelijk was voor de ontstane schade als gevolg van het slopen van het gebouw en dat hij niet schriftelijk antwoord gaat geven of reageren op zijn vragen/feiten. De heer N. moest maar contact opnemen met de aannemer of diens schade-expert.

11. De gemeente voert aan dat zij de heer N. had verwezen naar de aannemer, omdat de aannemer verantwoordelijk was voor het sluiten van een Construction All Risks (CAR) verzekering tegen eventuele schade als gevolg van de sloop. De gemeente had hiertoe in het sloopbestek opgenomen dat de verzekering mede omvatte de aansprakelijkheid voor alle schade aan onder meer belendingen van derden, die door of in verband met de uitvoering van het werk was toegebracht. Hieronder waren uitdrukkelijk onder meer begrepen voorzieningen boven of in de grond die voor derden een blijvende waarde hebben. De keuze van de verzekeraar(s) en de inhoud van de polis behoeften de goedkeuring van de gemeente. De aannemer had een verzekering afgesloten bij M. Het expertisebedrijf D. had in opdracht van de aannemer bij de vooraf aangegeven woningen een vooropname gedaan. Tussentijds heeft de gemeente na contacten met bewoners, die melding hebben gemaakt van mogelijke schade door de sloop, bij een aantal woningen in overleg met de aannemer alsnog een tussenopname laten uitvoeren. Deze zijn eveneens uitgevoerd door bedrijf D. Na afloop van de sloop heeft bedrijf D. een eindopname gedaan. Omdat de bewoners zich niet (allemaal) konden vinden in de rapportages van bedrijf D. vanwege mogelijke banden met de aannemer, heeft verzekeringsmaatschappij M. expertisebureau T. ingeschakeld om onderzoek te doen. De medewerkers van zowel expertisebedrijf D. als van expertisebedrijf T. waren ingeschreven in het register van het Nederlands Instituut van Register Experts en mochten volgens de gemeente daarom als deskundig worden aangemerkt.

12. De gemeente vindt dat er geen sprake was van weigering van toekenning van een schadevergoeding. De afhandeling ervan was in handen gegeven van verzekeringsmaatschappij M., omdat de aannemer een verzekering had afgesloten voor schade toegebracht aan derden als gevolg van de sloop. Expertisebedrijf T. had op basis van eindrapportages inmiddels schade vastgesteld en mogelijk was door de verzekeringsmaatschappij in een aantal gevallen al tot vergoeding van geleden schade overgegaan. In het bestek waren de gebruikelijke voorwaarden opgenomen. Ook in de sloopvergunning waren voorwaarden opgenomen. De aannemer had een verzekering afgesloten tegen schade als gevolg van de sloop. De gemeente heeft de bewoners in een informatiebijeenkomst op de hoogte gesteld, welke woningen zijn aangemerkt voor een vooropname. Nadat een aantal bewoners, waar geen vooropname is gedaan, zich tijdens de sloop meldden met schade, is hun aangeboden om de gestelde schade op te nemen. De gemeente is van mening, dat de bewoners terecht zijn doorverwezen naar de aannemer en diens verzekering voor de schade. Nu de opnames in opdracht van de aannemer zijn verricht, lag het volgens de gemeente meer voor de hand dat niet de

gemeente, maar de aannemer de bewoners informeerde over de opnamerapporten. Expertisebedrijf T. heeft namens de aannemer en de verzekeraar met de bewoners gecommuniceerd over de vastgestelde schade. De gemeente was dan ook van mening dat haar niets te verwijten viel.

13. De heer N. meent dat de gemeente als eigenaar van de grond/gebouw en opdrachtgever verantwoordelijk is. Het delegeren van taken doet daar niet aan af. Daarnaast heeft de aannemer niets te maken gehad met het sloopevenement, waardoor ook veel schade is ontstaan. Verder vindt de heer N. dat de gemeente de omwonenden niet (tijdig) op de hoogte heeft gesteld van het sloopevenement. De gemeente heeft geen toezicht gehouden op de naleving van de voorwaarden van de evenementenvergunning door het eventbureau. Er waren geen voorzorgsmaatregelen genomen om schade aan omwonenden te voorkomen en om een duidelijke afscheiding van schade ontstaan door het sloopevenement dan wel schade ontstaan door de sloop van het gebouw door de aannemer te creëren. De demonstraties waren volgens de heer N. tot 21.00 uur doorgegaan en de trillingen waren hevig. De duur ervan maakt daarbij niet uit. De gemeente heeft omwonenden inderdaad een na-inspectie aangeboden. Echter, indien uit het onderzoek zou blijken dat er geen verband tussen de schade en de sloop, dan zouden de kosten van de na-inspectie voor rekening komen van de omwonende. Om die reden is de heer N. daar niet mee akkoord gegaan, zoals veel omwonenden. Op 11 oktober 2011 is de aannemer failliet verklaard.

14. De gemeente had op basis van gegevens omtrent de benodigde sloopwerkzaamheden van het LTS-gebouw en anderzijds de ervaringsgegevens van de aannemer bij dergelijke sloopwerkzaamheden er voor gekozen om in een gebied binnen een bepaalde straal rondom de sloop een voorinspectie te verrichten. RA Infra en de aannemer hadden aangegeven, dat er geen richtlijn bestaat van een vaste maat. Volgens expertisebureau Q. is het afhankelijk van de soort sloop en werkwijze in hoeverre trillingsoverlast kan ontstaan. Bewoners kunnen inderdaad wel trillingen voelen, maar deze kunnen/zullen slechts zeer zelden tot schade leiden. Als vuistregel wordt een straal van 30-40 meter aangehouden. Deze straal heeft de gemeente aangehouden. De woning van de heer N. viel niet binnen dit gebied. Overigens was aangeboden om een tussentijdse inspectie te laten uitvoeren, aldus de gemeente.

15. Met betrekking tot de vergunning voor het sloopevenement merkt de gemeente op dat zij de vergunning op maandag 18 januari 2010 had afgegeven. Normaliter zou de vergunning op woensdag 27 januari 2010 zijn gepubliceerd. Niet meer kan worden achterhaald waarom de vergunning eerst op woensdag 3 februari 2010 is gepubliceerd. Overigens was in de vergunning opgenomen dat de vergunninghouder de omwonenden per brief moest informeren over het evenement. Volgens de gemeente zijn de direct omwonenden ook daadwerkelijk per e-mail geïnformeerd zowel door bedrijf R. als door de aannemer. De heer N. betwist dat.

16. De gemeente heeft in samenspraak met degenen, die het evenement zouden organiseren, een inschatting gemaakt van de kans op schade door de demonstraties. Dit had volgens de gemeente ertoe geleid, dat er geen bijzondere maatregelen noodzakelijk werden geacht. De demonstraties zijn niet gelijktijdig uitgevoerd en bovendien gingen niet alle demonstraties gepaard met trillingen. Mede gelet op de korte tijdsspanne van de demonstraties was besloten om geen scheiding te maken tussen de sloop en het evenement.

17. De na-opname rapporten zijn in eerste instantie gemaakt door bedrijf D. in opdracht van de aannemer. De gemeente is niet de opdrachtgever van deze rapporten. Het al dan niet beschikbaar stellen van de rapporten, was daarom naar het oordeel van de gemeente een zaak tussen de aannemer en de bewoners. Het feit, dat het geruime tijd heeft geduurd voordat de na-opnamerapporten gereed waren, kan de gemeente niet worden aangerekend, aldus de gemeente.

18. Er is een tweede na-opname gemaakt door expertisebureau T. op verzoek van verzekeringsmaatschappij M. Voor zover bij de gemeente bekend, waren deze rapporten verstrekt aan de bewoners. Het faillissement van de aannemer was voor de gemeente aanleiding om de zaak voor te leggen aan haar verzekeraar R., waar de gemeente haar CAR-verzekering heeft ondergebracht. Door die verzekeraar zijn er afspraken gemaakt met alle bewoners, die een schadeclaim bij de gemeente hadden neergelegd naar aanleiding van de sloop van het gebouw. Het bedrijf van de aannemer zou inmiddels een doorstart hebben gemaakt. Volgens de gemeente kon dit betekenen dat de verzekeringsmaatschappijen gingen uitzoeken, wie voor een eventuele schadeloosstelling zorg moet dragen.

19. In januari 2011 was namens expertisebureau V. van de gemeente de heer L. het huis van de heer N. komen inspecteren op schade. Deze man was volgens de heer N. deskundig. Hij had de schade vastgesteld op € 1.800. Volgens de heer N. had hij gezegd dat, indien er geen voorinspectie had plaatsgevonden, men nooit de conclusie kon trekken dat de schade niet door de sloop was ontstaan. Bij de bewoners waar wel een voorinspectie had plaatsgevonden, bleek dat de voorinspecties dermate slecht waren uitgevoerd dat van de voorinspecties geen gebruik kon worden gemaakt. Een tusseninspectie had volgens hem totaal geen zin, omdat er dan inmiddels al schade zou kunnen zijn ontstaan, aldus de heer N.

20. Alle bewoners, die een schadeclaim hadden ingediend, hadden inmiddels het schikkingsvoorstel van de expert geaccepteerd. In week 14 had de betaling ervan plaatsgevonden.

II Beoordeling

21. De Nationale ombudsman heeft de klacht getoetst aan het redelijkheidsvereiste. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie op een behoorlijke wijze heeft gereageerd op het verzoek om schadevergoeding. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van de overheid. Daarvoor is de rechtbank; die kan een overheidsinstantie veroordelen tot betaling van schadevergoeding en stelt ook de hoogte daarvan vast. De Nationale ombudsman toetst of de behandeling van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is geweest. Dit doet hij aan de hand van zestien spelregels die zijn opgesteld naar aanleiding van zijn rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (2009/135) en zijn rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten" (2011/025) (zie Achtergrond). De nadruk ligt hierbij op de procedure, de weg naar de beslissing. Tot die spelregels behoren:

Nr. 2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de redenen waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

Nr. 3. De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt steeds zelf de relatie met de burger, en maakt steeds zelf een afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen.

Nr. 5. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.

Nr. 12. De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daardoor onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.

Nr. 16. De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim.

Spelregel 2 en 3

Het hele proces vanaf de sloop van het gebouw tot de schadevergoeding heeft 2½ jaar en daarmee te lang geduurd. De gemeente heeft de evenementenvergunning voor het puinbreken te laat, namelijk pas na het evenement gepubliceerd. Ook was er een te lang tijdsverloop tussen de inspectie van de woning van de heer N. en de brief van de gemeente waarin de claim werd afgewezen. Verder kenmerkt deze zaak zich door het verwijzen door de gemeente naar de aannemer, die weer verwees naar zijn verzekeringsmaatschappij en het inschakelen van verscheidene expertisebureaus. Dat is

op zich te billijken, maar leidde er wel toe dat de gemeente als vergunningverlener en –houder, toezichthouder, eigenaar van het gebouw én eindverantwoordelijke steeds meer buiten beeld geraakte. Tot slot getuigden telefonische uitlatingen van de projectcoördinator niet van betrokkenheid bij de kwestie.

Spelregel 5

De heer N. kon het causaal verband tussen de sloop en de schade aan zijn woning niet met hard bewijs staven. Dat kwam mede doordat de gemeente voorafgaand aan de sloop en aan het sloopevenement geen vooropnamen had laten doen. Niet viel uit te sluiten dat de oorzaak van de schade was gelegen in de sloop. Er had dan ook dienen te worden gekozen voor een coulante benadering van de schadeclaim.

Spelregel 12 en 16

De gemeente heeft een informatieavond georganiseerd, waar veel punten aan de orde zijn gekomen. Echter, niet was voorzien in een procedure over waar en hoe omwonenden een eventuele schadeclaim konden indienen.

22 Gelet op al het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de wijze waarop de gemeente is omgegaan met het verzoek om schadevergoeding niet in overeenstemming is met spelregels voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims. Hiermee is ook het redelijkheidsvereiste geschonden

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente, is gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de verzekeringsmaatschappij van de gemeente inmiddels het schikkingsbedrag heeft vergoed.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

De Nationale ombudsman ontving een verzoekschrift van de heer N., met een klacht over een gedraging van de gemeente Valkenswaard.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van die gemeente, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen de gemeente en de heer N. de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de heer N. en het college gaven aanleiding het verslag op enkele punten te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

sloopvergunning van 12 juni 2009;

brieven van de gemeente aan omwonenden van 23 juni, 1 september, 2 november en 21 december 2009 en 23 februari 2011;

evenementvergunning van 18 januari 2010;

e-mails en brieven van de heer N. aan de gemeente van 28 februari 2010 en 7 juni 2011;

brief van omwonenden aan de gemeente 18 januari 2011;

brieven van de gemeente aan de heer N. van 1 en 10 maart en 23 december 2010 en 18 juli 2011;

e-mails en brieven van de heer N. aan de Nationale ombudsman van 25 juli, 24 oktober en 17 december 2011 en 25 januari en 14 april 2012;

brieven en e-mails van de gemeente aan de Nationale ombudsman van 6 oktober en 12 december 2011 en 1 februari en 2 april 2012.

Achtergrond

Spelregels uit rapporten "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (2009/135) en "Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten" (2011/025)

Conflictoplossende opstelling

1. De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.
2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.
3. De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt steeds zelf de relatie met de burger, en maakt steeds zelf een afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen.

Coulante opstelling

4. De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.
5. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.

Terughoudende processuele opstelling

6. De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.
7. De inzet van processuele middelen door de overheid is proportioneel in verhouding tot de identiteit van de burger en de aard van de schade waarom het gaat. Bij redelijke claims van geringe omvang en relatief zwakke wederpartijen is de overheid terughoudender in de neiging tot procederen.
8. Indien in een procedure tegen de overheid door de rechter (in hoogste instantie) een uitspraak is gedaan die van belang is voor andere, analoge gevallen, laat de overheid het niet op procedures in die andere gevallen aankomen.

9. De overheid is terughoudend met het instellen van hoger beroep indien zij in een procedure tegen een burger door de rechter in het ongelijk is gesteld. Zij weegt in dat geval uitdrukkelijk af wat het bredere of anderszins doorslaggevende belang is van een uitspraak van een hogere rechter in de betreffende zaak.

10. In geval van een proefproces in het algemeen belang maakt de overheid een afspraak met de betrokken burger over de vergoeding door de overheid van diens proceskosten.

11. Indien een burger als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling van de overheid in een proces is betrokken, en daarin in het gelijk wordt gesteld, bepaalt de overheid of er kosten bovenop de standaardvergoedingen in redelijkheid moeten worden gecompenseerd.

Proactieve opstelling

12. De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daardoor onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.

13. De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.

14. Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan.

15. In het kader van een procedure verschaft de overheid de betrokken burger uit eigen beweging alle informatie die deze nodig heeft om die procedure op gelijkwaardige wijze te kunnen voeren.

16. De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim.