

Rapport

Rapport betreffende een klacht over de gemeente Veenendaal.

Datum: 30 oktober 2012

Rapportnummer: 2012/181

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de gemeente Veenendaal heeft gereageerd op haar schademelding van 23 augustus 2010 aan de parkeergarage Arie van Hensbergen te Veenendaal.

In het bijzonder klaagt zij erover dat:

De gemeente specificatie van de kosten van herstel voor de muur onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt;

De gemeente achteraf heeft gesteld niet verantwoordelijk te zijn voor het herstel van enige beschadiging van die muur, terwijl de gemeente wel de herstelkosten bij verzoekster in rekening heeft gebracht.

Bevindingen

Algemeen

I Bevindingen

1. Bij het parkeren in een parkeergarage in de gemeente Veenendaal beschadigde verzoekster op 23 augustus 2010 met haar auto een muur in die garage.

De schade aan de muur meldde verzoekster aan de parkeerbeheerder die voor wat betreft de kostenraming van de schade verzoekster doorverwees naar de gemeente. Op haar verzoek een offerte op te (laten) maken voor de herstelkosten werd verzoekster meegedeeld dat dat niet mogelijk was. De gemeente zou verzoekster een eindnota sturen.

De correspondentie verliep verder via de verzekering van verzoekster, die haar liet weten een bedrag van € 499,80 (inclusief BTW) te hebben overgemaakt aan de gemeente voor de kosten van herstel van de muur. Verzoekster voelde zich gedwongen om deze kosten voor eigen rekening te nemen, aangezien anders haar premie aanzienlijk zou worden verhoogd en ze haar no-claim korting zou verliezen.

2. Verzoekster was teleurgesteld dat het niet mogelijk was om samen met de gemeente te kijken naar een goedkopere oplossing, temeer daar de muur in kwestie een hardboard muur betrof.

3. Verzoekster diende over de gang van zaken een klacht in bij de gemeente die haar vervolgens uitnodigde voor een gesprek. Dat vond plaats op 10 januari 2011. Op 7 februari 2011 zond de gemeente verzoekster een afsluitende brief toe.

4. Naar aanleiding van die brief wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman aangezien zij het niet eens was met de specificatie van de rekening voor de herstellkosten. Op die rekening werden twee bedragen genoemd met als enige specificatie de grootte van het te herstellen vlak en de te bereiken dekking. Er werd verder geen toelichting of offerte gegeven over het bedrag.

Daarnaast vond verzoekster dat de schade zeer summier was gerepareerd, het was nog steeds duidelijk zichtbaar waar de schade gezeten had en het verven was niet netjes gebeurd. De gemeente stelde dat er sprake was van nieuwe schade.

De gemeente stelde in haar brief voorts dat zij niet verantwoordelijk was voor de muur, maar de apotheek, aangezien de beschadigde muur behoort tot de opgang van de apotheek.

5. In reactie op de klacht, zoals door de Nationale ombudsman geformuleerd bij brief van 19 oktober 2011, liet de gemeente het volgende weten.

De gemeente stelde dat er een goed contact was geweest met verzoekster over de kwestie en dat het gesprek van 10 januari 2011 een constructief gesprek was. Ook vond de gemeente dat zij verzoekster altijd volledig hadden geïnformeerd over de mogelijkheden. De gemeente herkende zich niet in het beeld zoals dat door verzoekster werd geschetst.

6. In antwoord op de door de Nationale ombudsman gestelde vraag op basis waarvan de gemeente zich verantwoordelijk achtte om de muur te laten herstellen liet de gemeente weten dat voor de parkeerplaatsen in de garage er een vereniging van eigenaren in het leven was geroepen, waarvan de gemeente Veenendaal, Bouwcombinatie B., Vestia Noord Nederland en Apotheek Z. deelnemers zijn. Aangezien het beheer van de garage door de vereniging van eigenaren bij de gemeente is neergelegd, had de gemeente de taak op zich genomen om de schade te laten herstellen.

7. In antwoord op de vraag hoe dit zich tot de stelling van de gemeente in de brief van 4 december 2010 verhoudt, dat zij zich niet verantwoordelijk acht voor het herstel van diezelfde muur, antwoorde de gemeente als volgt.

De beschadigde muur behoort tot de opgang van Apotheek Z. en daarom is de gemeente eigenlijk niet verantwoordelijk voor het herstel van de muur. Omdat ten tijde van de opname en afhandeling van de schade de eigendomssituatie bij de beheerder van de garage niet bekend was, had de gemeente op dat moment de verantwoordelijkheid naar zich toe getrokken voor het herstel van de muur.

Formeel gezien had Apotheek Z. opdracht moeten geven voor het herstel van de schade en had de afhandeling daarvan via de verzekeraar van de apotheek moeten lopen. Voor de uiteindelijke afhandeling van de schade zou dit voor verzoekster waarschijnlijk geen

andere financiële uitkomst hebben gehad. Dit omdat het beheer van de garage bij de gemeente ligt, waardoor het redelijk is te veronderstellen dat de apotheek in dat geval een verzoek tot herstel van de schade bij de gemeente zou hebben neergelegd en het herstel door hetzelfde bedrijf en tegen dezelfde kosten zou zijn uitgevoerd, aldus de gemeente.

8. In antwoord op een nadere vraag om reactie van de gemeente op de klacht dat er geen verdere toelichting of offerte is gegeven op het bedrag, liet de gemeente weten dat over (de opbouw van) het bedrag bij de gemeente geen nadere informatie (meer) beschikbaar was.

II Beoordeling

9. De aansprakelijkheid wordt in deze zaak niet betwist. De klacht gaat over informatieverstrekking vanuit de gemeente naar verzoekster toe over de opbouw (specificatie) van de herstelkosten en de positie van de gemeente bij de afwikkeling van de schade.

10. De Nationale ombudsman toetst in dit geval aan het vereiste van transparantie. Dit houdt in dat de overheid in haar handelen open en voorspelbaar is, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Dit betekent dat de overheid in reactie op een verzoek om inzage in gegevens betrekking hebbende op door de burger aan de overheid te betalen kosten, die gegevens kan overleggen die dat inzicht kunnen geven.

11. Tijdens het gesprek dat verzoekster op 10 januari 2011 met de gemeente voerde, is vanuit de gemeente toegelicht dat de kosten als volgt waren opgebouwd:

"Stukadoor € 150,-

Schilderwerk € 270,- (voorstrijken en 2 sausen en zwarte bies aanbrengen).

De grootte van het te herstellen vlak en te bereiken dekking bepalen de hoogte van het bedrag."

12. De specificatie van deze kosten acht de Nationale ombudsman in dit geval onvoldoende inzichtelijk. Zo zijn er bijvoorbeeld geen materiaalkosten en uurtarief of tijdsbesteding vermeld. Het mag als bekend worden verondersteld dat de kosten van herstelwerkzaamheden zoals die in dit geval zijn verricht in hoofdzaak bestaan uit de arbeidskosten en eventuele materiaalkosten.

Het is gebruikelijk om in de specificatie van de nota het aantal gewerkte uren te vermelden, de prijs per uur, de kosten van de voor het herstel benodigde materiaal, en eventuele overige kosten zoals voorrijkosten. Op deze wijze wordt aan de degene voor wie de nota is

bestemd verantwoording afgelegd over de opbouw van het door hem te betalen bedrag.

Verzoekster had juist kenbaar gemaakt dat het voor haar belangrijk was om te kunnen zien hoe het bedrag was opgebouwd. Het was de gemeente bekend (middels verzoeksters brief van 4 december 2010) dat zij vraagtekens plaatste bij de hoogte van het voor haar aanzienlijk hoge bedrag ten opzichte van de omvang van de te herstellen schadeplek. Dat vormde een wezenlijk onderdeel van haar klacht. De specificatie is te summier om dat inzicht te krijgen. Dit klemmt temeer daar verzoekster de gemeente eerder, vlak na de schade veroorzakende gebeurtenis, had verzocht om een offerte voor de herstelkosten, die niet gegeven kon worden.

Nadere informatie heeft de gemeente desgevraagd niet kunnen overleggen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

13. Ten aanzien van de klacht over de stelling dat de gemeente achteraf stelde eigenlijk niet verantwoordelijk te zijn voor het herstel van de schade aan de muur, overweegt de Nationale ombudsman het volgende.

14. Het vereiste van transparantie houdt tevens in dat de overheid uitleg kan verschaffen waarom in een bepaald geval een procedure op een bepaalde manier is verlopen.

15. In reactie op de klacht liet de gemeente weten dat de juridische eigendomssituatie zodanig is dat formeel gezien Apotheek Z. opdracht had moeten geven voor het herstel van de schade en dat de afhandeling hiervan via de verzekering van de apotheek had gelopen. De uitleg van de gemeente dat aangezien de gemeente het beheer voert over de parkeergarage, zij daarom belast zou zijn met het laten herstellen van de schade, is duidelijk en leidt achteraf niet tot de conclusie dat verzoekster in een nadeligere positie is terechtgekomen dan indien de apotheek, als eigenaar van de muur, opdracht tot herstel van de muur had gegeven. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Veenendaal, is:

gegrond ten aanzien van het onvoldoende inzichtelijk maken van de kosten van herstel wegens schending van het vereiste van transparantie;

niet gegrond ten aanzien van het achteraf stellen niet verantwoordelijk te zijn voor het herstel.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 30 september 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw T. te Bilthoven, met een klacht over een gedraging van de gemeente Veenendaal.

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

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Noch verzoekster noch bestuursorgaan gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

Brief van verzoekster van 4 december 2010 aan gemeente met bijlagen

Reactie gemeente van 2 februari 2011

Verzoekschrift van 28 september 2011

Reactie gemeente van 11 november 2011

Reactie gemeente van 12 juni 2012