

Rapport

Rapport betreffende een klacht over de bereidheid van het Waterschap Brabantse Delta te Breda om in samenspraak met verzoeker te komen tot een oplossing voor de door hem gemelde problemen met de beschoeiing in de sloot naast zijn perceel.

Datum: 6 november 2013

Rapportnummer: 2013/159

Samenvatting

De sloot naast de oprit van verzoeker is eigendom van het waterschap Brabantse Delta. Door slijtage aan de beschoeiing in deze sloot verzakt zijn oprit. Nadat hij dit bij het waterschap heeft gemeld, komt er een medewerker kijken. Dit bezoek verloopt echter niet goed. Als verzoeker daarover een klacht indient, wordt vervolgens alleen ingegaan op de mogelijke oplossingen voor de verzakking. Ook een klacht bij de ombudsman leidt in eerste instantie tot het zoeken van een oplossing.

De aanleiding om een klacht in te dienen, het verloop van en vervolg op het gesprek met een medewerker, blijft hierdoor buiten beschouwing. Uiteindelijk vindt er alsnog een gesprek plaats waarbij wordt ingegaan op het verhaal achter de klacht en op de voor beide partijen beste oplossingen. Vervolgens wordt de tijdens dit gesprek gemaakte afspraak om binnen vier weken nader contact op te nemen niet nagekomen.

De Nationale ombudsman oordeelt dat het waterschap niet heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van luisteren naar de burger. Van het waterschap had verwacht mogen worden dat het na ontvangst van de klacht persoonlijk contact met verzoeker had opgenomen en in de reactie op de klacht niet uitsluitend was ingegaan op mogelijke oplossingen van het probleem. In eerste instantie is dit gecorrigeerd door in een gesprek op basis van gelijkheid oplossingsrichtingen te verkennen en daarover afspraken te maken. Door deze afspraken vervolgens niet na te komen is het prille herstel van vertrouwen uiteindelijk nog meer geschaad.

De klacht is gegrond.

Wat is er gebeurd?

De inrit van de heer R. verzakt door slijtage aan de beschoeiing in de naastgelegen sloot. De sloot en beschoeiing zijn eigendom van het Waterschap Brabantse Delta. Hij klaagt er bij het waterschap over dat het vanaf het eerste contact met een medewerker, in juli 2011, niet mogelijk bleek om tot een constructief gesprek te komen voor een redelijke en billijke oplossing. In reactie hierop schrijft het waterschap hem vier maanden later dat een mogelijke oplossing is:

het voor zijn kosten aanvragen van een vergunning voor en aanbrengen van een damwand, waardoor de grootst mogelijke breedte van de oprit wordt behouden of

het voor kosten van het waterschap vervangen van de beschoeiing met als gevolg dat er een talud aangelegd wordt met een hellingshoek van 1:1 en een oprit resteert van 2.20 meter.

Vervolgens wendt de heer R. zich tot de Nationale ombudsman en schrijft:

"Wij hebben getracht om via een constructief overleg met argumenten aan te geven dat wij noodgedwongen partij zijn geworden. Wij hebben het gevoel dat er niet naar onze argumenten wordt geluisterd en we niet serieus worden genomen. We voelen ons machteloos en hebben geen vertrouwen meer in een goede afloop. Wij hopen dat een onafhankelijke partij een constructief overleg mogelijk maakt waarbij een redelijke en billijke oplossing wordt gevonden voor het ontstane probleem."

Na ontvangst van de klacht vraagt de ombudsman het waterschap of het mogelijk is om met verzoeker tot een financiële regeling te komen. De volgende dag meldt het waterschap dat er sprake is van een misverstand. De eerste oplossing behelst het aanleggen van een damwand. Het is niet de bedoeling dat het waterschap dit doet. De heer R. kan dit zelf doen of een aannemer inschakelen. Van de kosten, ongeveer € 1.500, wil het waterschap acht uren kraanhuur voor zijn rekening nemen. Wel dient de heer R. zelf een vergunning aan te vragen. De tweede oplossing is de aanleg van een beschoeiing door en voor kosten van het waterschap. Door de benodigde hellingshoek (1:1) zal de oprit 50 á 60 cm. smaller worden.

Deze informatie is aan de heer R. doorgegeven, met de mededeling dat dit in de ogen van de ombudsman een redelijke oplossing is en de klacht als afgedaan wordt beschouwd.

Waarom heeft de ombudsman alsnog een onderzoek ingesteld?

De reactie van zowel het waterschap als de Nationale ombudsman acht de heer R. onvoldoende. Nog steeds is hem een en ander niet duidelijk. Ook is hij teleurgesteld dat dit zo heeft moeten escaleren. In zijn reactie aan de ombudsman schrijft hij:

"HIER GAAT HET OM. De wijze waarop de Brabantse Delta reageert op de situatie. Ik had gehoopt dat u het probleem had ingezien en daar een bemiddelende rol in had kunnen spelen. Mijn teleurstelling is daarom ook groot dat ik merk dat mijn mails en brieven worden doorgestuurd en de reactie van de Brabantse Delta voor lief wordt aangenomen. Dat u nog niet de moeite neemt om persoonlijk mijn reactie te vragen maar een naar mijn mening verkeerde conclusie trekt, stemt mij zeer teleurgesteld

(...)

Nogmaals ik ben tot elke oplossing van dit probleem (wat niet door mijn toedoen is ontstaan) bereid en de kosten daarvan te dragen. Maar wel naar redelijkheid en billijkheid.

Ik voel mij niet de aanstichter van dit probleem maar het slachtoffer."

Vervolgens vindt er een gesprek plaats tussen de heer R. en een medewerker van de Nationale ombudsman. Hieruit blijkt dat het eerste contact met de betrokken medewerker van het waterschap in juli 2011 al direct verkeerd was gelopen. De medewerker zou naar de beschoeiing komen kijken, maar wees de heer R. er tijdens die schouw op dat zijn schutting, garage en zelfs woning niet daar zouden mogen staan waar zij nu staan. En dat terwijl de heer R. zijn woning, met garage en schutting, eind jaren '90 heeft gekocht.

De heer R. is van mening dat deze valse start daarna nooit meer goed is gekomen. Hij wordt ten onrechte beschuldigd en de informatie van het waterschap geeft hem geen vertrouwen in de goede afloop van een vergunningaanvraag. Hem is gezegd dat hij na aanpassing van de beschoeiing 'verantwoordelijk is voor alles'. Het is hem echter niet duidelijk wat daarmee wordt bedoeld en hoe ver zijn verantwoordelijkheid reikt. De heer R. voelt zich niet verantwoordelijk voor verkeerde situaties die voortvloeien uit het verleden en stelt dat het waterschap destijds had moeten ingrijpen als er iets niet goed was.

Vervolgens is afgesproken dat de klacht alsnog in behandeling wordt genomen en het Waterschap Brabantse Delta wordt gevraagd in een gesprek met de heer R. in te gaan op het gevoel dat bij hem is ontstaan na juli 2011 en afspraken te maken over de oplossing en de verantwoordelijkheid van partijen voor het uitvoeren van de werkzaamheden en na de afronding daarvan.

Het onderzoek van de ombudsman is gebaseerd op de volgende klachtformulering:

Verzoeker klaagt er over dat een medewerker van het Waterschap Brabantse Delta niet bereid bleek om in samenspraak met hem te komen tot een oplossing voor de door verzoeker gemelde problemen met de beschoeiing in de sloot naast zijn perceel.

Wat was de reactie van het waterschap?

Kort na de opening van het onderzoek vindt er op 22 juli 2013 een gesprek plaats tussen het waterschap en de heer R. Tijdens dat gesprek wordt aangegeven dat het waterschap het betreurt dat de bejegening door een medewerker op de heer R. escalerend en niet constructief is overgekomen. Het waterschap wil gezamenlijk naar een oplossing zoeken en het vertrouwen herstellen.

Om de onduidelijkheid bij de heer R. over zijn rechten, plichten en verdeling van de verantwoordelijkheid weg te nemen worden meerdere onderwerpen besproken. Ook geeft het waterschap aan dat de sloot naast het perceel van de heer R. een belangrijke waterloop is. De maatvoering daarvan is vastgelegd in de 'legger'. Ook de beschoeiing

behoort tot de verantwoordelijkheid van het waterschap. Aangrenzende eigenaren moeten toestaan dat het waterschap op hun gronden onderhoud uitvoert en zij dienen, op hun eigendom, maaisel en specie te ontvangen. In de 'legger' is daarvoor een onderhoudstrook vastgelegd. In de praktijk wordt een praktische verdeling van deze stroken aangehouden. Dit werkt goed.

Beide partijen hebben belang bij een oplossing voor de beschoeiing en het verzakken van de oprit. Voor de heer R. is het belangrijk dat hij voldoende ruimte heeft om zijn garage te bereiken. Stabiliteit van het talud, om verzakking van de oprit te voorkomen, speelt daarbij een belangrijke rol. Voor het waterschap is, naast stabiliteit van het talud, voldoende afwatering van de waterloop van belang.

Vervolgens worden twee opties besproken; het plaatsen van een damwand met herstel van het muurtje bij de duiker of het verlengen van de duiker. De laatste optie, het verlengen van de duiker, heeft daarbij de voorkeur.

Afgesproken wordt dat het waterschap contact zal opnemen met de gemeente en de eigenaar aan de andere zijde van waterloop om te bespreken of zij mee willen werken aan een oplossing. Streven is om binnen vier weken meer duidelijkheid te kunnen geven, inclusief een raming voor de heer R. met zijn aandeel in de kosten. Vooralsnog wordt er van uitgegaan dat de heer R. geen vergunning dient aan te vragen. Dit is echter afhankelijk van de definitieve oplossing en zal met hem worden afgestemd.

Op 4 september 2013 nam de Nationale ombudsman contact op met het waterschap, omdat de heer R. aangaf sedert het gesprek geen contact meer te hebben gehad met het waterschap. Dezelfde dag is van de zijde van het waterschap bevestigd dat een collega gevraagd zal worden contact met de heer R. op te nemen. Op 19 september 2013 was dat nog niet gebeurd.

Na ontvangst van het verslag van bevindingen liet de heer R. de ombudsman op 17 oktober 2013 weten dat het waterschap die dag een afspraak heeft gemaakt voor een gesprek op 4 november 2013. Het waterschap liet de ombudsman kort daarna eveneens weten dat er een afspraak is gemaakt. Eerder was dit niet mogelijk door de vakantieperiode en drukke agenda's.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Dit impliceert dat een overheidsinstantie zich bij de uitvoering van zijn werkzaamheden niet alleen goed voorbereidt op de beantwoording van een vraag of verzoek, maar ook persoonlijk contact heeft met de burger en van die gelegenheid gebruik maakt om door te vragen naar de achterliggende motieven van die vraag of dat verzoek.

Verzoeker wendt zich in juli 2011 tot het Waterschap Brabantse Delta wegens de slechte staat van onderhoud van de beschoeiing in de naastgelegen sloot, eigendom van het waterschap. De contacten die er daarna met het waterschap plaatsvinden, ervaart hij als onaangenaam en niet-constructief en hij wendt zich met een klacht daarover tot het waterschap. In reactie hierop wordt hij gewezen op twee mogelijke oplossingen voor de problemen met de beschoeiing. Op de kern van zijn klacht; de aard van de contacten met het waterschap wordt niet ingegaan. Ook de ombudsman focust zich in eerste instantie na ontvangst van de klacht op het bereiken van een oplossing. Pas nadat de heer R. er nogmaals op wijst dat het hem gaat om de wijze waarop het waterschap reageert op de situatie en dat hij had gehoopt dat de ombudsman daar een bemiddelende rol in had kunnen spelen, wordt de kern van de klacht aan de orde gesteld.

In eerste instantie pakt het waterschap dit snel en adequaat op.

Er vindt een gesprek plaats, waarbij op basis van gelijkheid mogelijke oplossingen met de heer R. worden besproken. Er is overeenstemming over de meest gewenste optie en afgesproken wordt dat het waterschap contact opneemt met derde-partijen over hun medewerking. Gestreefd wordt om binnen vier weken meer duidelijkheid te geven, inclusief een raming van het aandeel in de kosten van de heer R.

Ruim twee en een halve maand na het gesprek blijkt de heer R. nog geen enkele inhoudelijke reactie van het waterschap te hebben ontvangen.

Door naar aanleiding van de ontvangen klacht geen persoonlijk contact op te nemen met de heer R. en in de reactie uitsluitend in te gaan op mogelijke oplossingen van het probleem met de beschoeiing heeft het Waterschap Brabantse Delta niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van luisteren naar de burger. In eerste instantie is dat gecorrigeerd door in het gesprek op basis van gelijkheid oplossingen te verkennen en daarover afspraken te maken. Door deze afspraken vervolgens niet na te komen is het prille herstel van vertrouwen nog meer geschaad. Uiteindelijk is pas na het verschijnen van het verslag van bevindingen van de Nationale ombudsman een afspraak gemaakt. Ook de vakantieperiode en drukke agenda's zijn geen excuus om de heer R. niet te informeren over het feit dat niet binnen de afgesproken vier weken meer duidelijkheid gegeven kan worden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Waterschap Brabantse Delta te Breda, is gegrond, wegens strijd met het vereiste van luisteren naar de burger.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer