

Rapport

Rapport

Rapport betreffende een klacht over gemeente Kaag en Braassem.

Datum: 4 april 2014

Rapportnummer 2014/032

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Kaag en Braassem niet voortvarend heeft gehandeld naar aanleiding van een handhavingsverzoek inzake een door haar achterburen gerealiseerde verhoging in het achterpad.

Aanleiding voor de klacht

Verzoekster woont in een huurwoning in de gemeente Kaag en Braassem. Het achterpad tussen haar tuin en dat van haar achterburen is eigendom van de gemeente. Die heeft het pad in de zomer van 2012 opnieuw bestraat. Enkele weken later hebben een aantal burens de bestrating gedeeltelijk verhoogd, zodat hun schuren beter toegankelijk zijn. Verzoekster ondervindt hierdoor, evenals haar directe burens, overlast. Wanneer het glad is kunnen zij gemakkelijk uitglijden als zij de vuilnisbak buiten zetten. Daarnaast zorgt de verhoging voor veel wateroverlast; regenwater stroomt direct haar tuin en schuur in.

Zij verzoekt de gemeente half oktober 2012 het pad in oorspronkelijke staat te (laten) herstellen i.v.m. de wateroverlast. Eind januari 2013 deelt een medewerker van de gemeente telefonisch mee dat het inderdaad de bedoeling was dat de verhoging wordt weggehaald, maar dat de achterburen de kans hebben gekregen een voorstel te doen en dit aan de andere bewoners voor te leggen. De gemeente verwachtte de reacties nog die week. Wanneer het voorstel niet wenselijk werd bevonden, zou de verhoging worden weggehaald.

Omdat de gemeente niet op haar brieven reageert en niet handhavend optreedt, wendt zij zich tot de Nationale ombudsman. Deze neemt contact op met de gemeente Kaag en Braassem met het verzoek aandacht te besteden aan de klacht.

Standpunt verzoekster

Eind mei 2013 neemt zij opnieuw contact op met de ombudsman. De gemeente heeft nog steeds geen actie ondernomen en de verhoging ligt er nog steeds. Telefonisch was haar meegedeeld dat de gemeente een brief had gestuurd aan de achterburen, met een melding dat indien niet binnen vier weken een oplossing was bedacht er een dwangsom zou worden opgelegd. Na het ontvangen van de brief zijn de achterburen langs de deur gegaan om te achterhalen wie bij de gemeente had geklaagd. Uit het gesprek dat zij met de achterburen voert, blijkt dat de wethouder bij hen op bezoek is geweest en daarbij heeft aangegeven dat er een klacht van een buurtbewoner is ontvangen.

Verzoekster vraagt zich af waarom de wethouder wel bij de achterburen langs is geweest, maar niet de moeite heeft genomen om met haar te komen praten. Ook is haar niet duidelijk wat de gemeente met haar klacht heeft gedaan en hoe het nu zit met de toegezegde dwangsom.

Reactie gemeente

Desgevraagd deelt de gemeente de ombudsman mee dat, hoewel verzoekster dit betwist, er veel contact met haar is geweest. Zo heeft de gemeente al op 7 december 2012 een brief gestuurd aan haar achterburen met daarin het voornemen een last onder dwangsom op te leggen. Omdat de bewoners direct contact opnamen met de gemeente is hun de kans gegeven er gezamenlijk uit te komen en is met hen afgesproken dat zij verzoekster ook zouden uitnodigen voor een mediationbijeenkomst.

Toen de bewoners bij verzoekster aan de deur stonden, voelde zij zich echter overvallen. Zij wist niets van een bijeenkomst en de bewoners die zij aan de deur aantrof zouden de boodschap op een andere manier hebben overgebracht dan de oorspronkelijke intentie van de gemeente was. Verzoekster zou hebben afgesproken dat het gesprek zou plaatsvinden met een medewerker van de woningbouwvereniging, die ook haar belangen en die van haar andere burens zou behartigen.

De gemeente deelt de ombudsman tevens mee dat de dwangsom inmiddels is verbeurd en er alleen nog een controle moet plaatsvinden. Dit gebeurt op het moment dat de bewoners er niet gezamenlijk met de gemeente en de woningbouwvereniging uitkomen.

Over het mediationgesprek

Verzoekster is het niet eens met de reactie van de gemeente. Zij was niet op de hoogte van het feit dat een medewerker van de woningbouwvereniging haar belangen zou

behartigen. Zij heeft hem verteld dat ze niet meer in gesprek wilde met de gemeente. In reactie hierop gaf hij aan ook van mening te zijn dat er moest worden overgegaan tot handhaving, maar dat de wethouder had verzocht om een gesprek en hij daaraan zou deelnemen. Verzoekster merkt op dat er niet is gesproken over vertegenwoordiging tijdens dit gesprek. Ook was in aanloop naar dat gesprek de dwangsom opgeschort.

Tijdens het gesprek is de woningbouwvereniging opnieuw gevraagd om tot een oplossing te komen die voor alle bewoners wenselijk is. Hierbij ging de gemeente er van uit dat de medewerker van de woningbouwvereniging optrad namens de bewoners die het niet eens waren met de verhoging in het achterpad. De gemeente heeft dit ook aan de betrokken medewerker gevraagd, waarop hij bevestigend heeft geantwoord.

De gemeente heeft geprobeerd de bijeenkomst het karakter van mediation te geven. Zij ging er van uit dat de juiste personen aan tafel zaten, namelijk de bewoners die het achterpad hadden opgehoogd en de woningbouwvereniging namens de gedupeerde bewoners, zoals verzoekster. De oplossing die tijdens het gesprek werd aangedragen, hield in dat het gehele pad onder handen wordt genomen en de verhoging wordt verlaagd, overeenkomstig een tekening van de gemeente die duidelijk aangeeft hoeveel centimeter. Een en ander voor rekening van de bewoners die de verhoging hebben aangebracht. Beide partijen gaan hiermee akkoord.

Verzoekster merkt op niet op de hoogte te zijn geweest van het doel en karakter van de bijeenkomst, noch van het feit dat de woningbouwvereniging geacht werd haar belangen te behartigen. Zij gaat er dan ook van uit dat er wordt gehandhaafd en de verhoging wordt verwijderd en het achterpad in oorspronkelijke staat wordt hersteld. Ook had zij verwacht dat zij een terugkoppeling zou krijgen van de gemeente. Zij hoorde pas na meermaals aandringen dat de gemeente met de woningbouwvereniging had afgesproken dat die de bewoners zou informeren over de uitkomst van het gesprek.

Het vervolg

Op 16 september 2013 stuurt de gemeente een brief aan de achterburen. Hierin verwijst zij naar de eerder opgelegde dwangsom en stelt de bewoners tot 1 oktober 2013 in de gelegenheid om het achterpad te verlagen. De gemeente schrijft daarbij dat zij een tekening van de achterburen heeft ontvangen en deze heeft omgezet in een doorsnedetekening, waarin is aangegeven hoe en waar het pad verlaagd moet worden.

Op 3 oktober 2013 schrijft de gemeente de achterburen dat de overtreding als beëindigd wordt beschouwd. Op 1 oktober heeft er een controle plaatsgevonden, waaruit is gebleken dat de heuvel volgens afspraak is verlaagd.

Een afschrift van deze brief is verstuurd aan verzoekster, waarna deze opnieuw contact opneemt met de ombudsman. De verhoging is inderdaad verlaagd, maar dat lost naar de mening van verzoekster het probleem niet op. Het water stroomt nog steeds in de richting van haar tuin en zorgt er nu voor dat er een plas voor haar deur blijft liggen. Zij was in de veronderstelling dat de verhoging volgens afspraak verwijderd zou worden en niet enkel verlaagd. Ook vindt zij het vreemd dat de brief van de gemeente een kaart bevat die door de achterburen zelf is opgesteld, die zijn immers niet onafhankelijk.

De gemeente vertelt de ombudsman desgevraagd dat de hoogtekaart inderdaad op basis van door de achterburen aangeleverde gegevens is gemaakt maar dat die gegevens wel door de gemeente ter plaatse zijn gecontroleerd. Daarnaast was de gemeente in de veronderstelling dat de verlaging van de heuvel tijdens de bijeenkomst in juli was afgesproken met alle belanghebbenden. De hoogtekaart was de basis van deze bijeenkomst en partijen zijn de inhoud van die kaart overeengekomen. De achterburen hebben dus voldaan aan de afspraken.

Verzoekster herhaalt hier niets van af te weten en is het er ook niet mee eens dat de woningbouwvereniging haar vertegenwoordigt. Zij ging er van uit dat de verhoging zou worden verwijderd en het achterpad in oude staat zou worden hersteld. Doordat dit niet is gebeurd, ondervindt zij nog steeds wateroverlast.

Ten slotte

Op 13 september 2013 vraagt de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kaag en Braassem om een reactie op hetgeen hiervoor is weergegeven. Daarbij is specifieke aandacht gevraagd voor de toepassing van de door de Nationale ombudsman ontwikkelde Handhavingswijzer.

Burgers kloppen regelmatig bij hun gemeente aan over zaken die hun directe leefomgeving raken en waarbij zij de gemeente verzoeken om handhavend op te treden. Er is geen wet die gemeenten verplicht om tegen overtreders van regelgeving handhavend op te treden. Deze plicht komt wel voort uit de beginselen van behoorlijk bestuur. Gemeenten zijn immers bevoegd om op te treden als de regels worden overtreden. Daarom is het des te belangrijker dat gemeenten op een behoorlijke manier reageren op handhavingsverzoeken, op signalen of meldingen van illegale situaties of klachten over het gebrek aan handhavend optreden.

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoekster daarom tevens aan de spelregels uit de Handhavingswijzer (raadpleegbaar via www.nationaleombudsman.nl). De overheid moet transparant, betrokken en onpartijdig handelen, zodat de burger weet waar hij aan toe is bij de behandeling van zijn handhavingsverzoek.

Het college laat de ombudsman weten dat geconcludeerd dient te worden dat er met name voor 15 april 2013 onvoldoende persoonlijk contact is geweest met verzoekster. Na die periode is het contact van de gemeente verlopen via de woningbouwvereniging en niet direct met verzoekster.

Op 7 februari liet de gemeente weten dat er inmiddels een extra 'kolk' is geplaatst waardoor het overtollige water kan weglopen. Ook zegt de gemeente dat de tuin van verzoekster aanzienlijk was verzakt. De tuin is inmiddels opgehoogd. Dit alles zou de wateroverlast die verzoekster ervaart moeten beëindigen.

Beoordeling

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt.

Dit impliceert dat een overheidsinstantie, zoals de gemeente, niet onnodig lang wacht met het nemen van een besluit na ontvangst van een handhavingsverzoek.

De gemeente geeft, in reactie op het handhavingsverzoek van verzoekster, de achterburen de kans er gezamenlijk uit te komen. Daarbij kregen zij een uiterlijke termijn gesteld. De ombudsman juicht deze handelwijze van de gemeente in beginsel toe. Het geniet veruit de voorkeur om conflicten op een informele, persoonlijke manier op te lossen waarbij de verschillende partijen zelf een afweging kunnen maken van de belangen die spelen.

Door de termijn waarbinnen er een oplossing moest zijn of de verhoging moest worden verwijderd meerdere malen te laten verlopen en te verschuiven ontstaat echter onduidelijkheid. De verhoging is geplaatst in de zomer van 2012, de eerste dwangsom wordt aangekondigd in de brief van 7 december 2012, terwijl de verhoging pas eind september 2013 is verlaagd.

Daarnaast dient te worden vastgesteld dat de gemeente in de veronderstelling leeft dat het mediationgesprek heeft geleid tot een uitkomst, namelijk de gewenste verlaging. Verzoekster is het hier echter niet mee eens en zij ging uit van een andere afspraak, namelijk de verwijdering van de verhoging. Een verschil in beleving dat mede is ontstaan door onduidelijkheid over de vraag of de belangen van verzoekster werden behartigd en of zij werd vertegenwoordigd door de woningbouwvereniging. Gezien de vele malen dat zij heeft aangegeven graag op de hoogte te zijn en te blijven van deze zaak, had van de gemeente verwacht mogen worden dat zij ten minste bij verzoekster zouden nagaan of zij vertegenwoordigd wilde worden door de woningbouwvereniging. De gemeente had dit niet zonder meer moeten aannemen.

Door verzoekster te lang in onzekerheid te laten over de door de gemeente te ondernemen stappen is niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De ombudsman neemt met instemming kennis van de mededeling van de gemeente dat de onwenselijke situatie inmiddels zou zijn verholpen door de plaatsing van een extra 'kolk' waarmee het water kan wegstromen. Hij gaat er vanuit dat de gemeente in overleg met verzoekster nagaat of de onwenselijke situatie inderdaad is verholpen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Kaag en Braassem is gegrond, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman