



Rapport

Rapport betreffende een klacht over Waternet te Amsterdam. Verantwoordelijk bestuursorgaan:
Waterschap Amstel, Gooi en Vecht

Datum: 25 april 2014

Rapportnummer: 2014/039

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop Waternet, de gemeenschappelijke organisatie van het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht en de gemeente Amsterdam, is omgegaan met haar aanvraag voor het plaatsen van een steiger.

Wat is er gebeurd?

Verzoekster wil een steiger plaatsen en doet daarom vooronderzoek. Zij vraagt informatie op bij Waternet, de gemeente Amstelveen en de provincie Noord-Holland. Op 24 juni 2011 bevestigt Waternet schriftelijk dat het hebben van één steiger met een oppervlakte van ten hoogste 7,2 m² zonder vergunning is toegestaan. Dit is een steiger die niet groter is dan zes meter, gemeten evenwijdig aan de oever, en een breedte heeft van ten hoogste 1,20 meter. Het plaatsen van een grotere steiger is wel vergunningsplichtig.

Waternet raadt verzoekster aan ook bij de gemeente Amstelveen en de provincie Noord-Holland na te vragen of vergunningen of een schriftelijke toestemming noodzakelijk is. Omdat Waternet afschriften van deze brief ook naar de gemeente en de provincie heeft verstuurd, gaat verzoekster er van uit dat de brief de juiste informatie bevat.

Op 3 juli 2012 ontvangt Waternet een vergunningsaanvraag van verzoekster, gedateerd 29 april 2012, voor een steiger van zes bij drie meter. Deze heeft dan dezelfde afmetingen als de steiger van haar buurman, waarvoor in 2009 vergunning is verleend.

Na het indienen van haar aanvraag heeft verzoekster meerdere keren telefonisch contact met een medewerker van Waternet. In het eerste telefoongesprek laat hij haar weten dat de aanvraag waarschijnlijk wordt afgewezen. Dit omdat de Keur van het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht, de Keur AGV 2009, is gewijzigd. De Keur is een verordening van het waterschap met daarin regels over wat wel en niet is toegestaan bij de inrichting, het gebruik en onderhoud van waterkeringen, oevers en wateren.

In het tweede telefoongesprek wordt verzoekster meegedeeld dat de vergunning van de buurman destijds tegen de regels is afgegeven. Haar aanvraag dient te worden afgewezen, omdat er geen sprake is van een "uitzonderlijke situatie". Bij een 'uitzonderlijke situatie' kan worden afgeweken van de vastgestelde maten van zes bij 1,20 meter.

Verzoekster dient vervolgens een klacht in bij Waternet en vraagt om gesprek. Tevens vraagt zij de vergunning alsnog te verlenen. De steiger is inmiddels al gerealiseerd. Zij stelt dat zij in de veronderstelling leefde dat zij de steiger zonder vergunning kon aanleggen en er, mede door de verstrekte informatie van Waternet, op mocht vertrouwen dat vergunning zou worden verleend. Tenslotte is aan haar buurman voor een soortgelijke steiger ook een

vergunning afgegeven.

Tijdens het gesprek in november 2012, worden de mogelijkheden voor het aanpassen van de steiger besproken, zodat deze wel aan de voorwaarden van het Keurbesluit Vrijstellingen voldoet. Per e-mail worden de mogelijke vervolgstappen aan verzoekster toegestuurd. In reactie hierop deelt zij mee voornemens te zijn de aanvraag zodanig te wijzigen, dat deze volledig onder de voorwaarden van Keurbesluit Vrijstellingen valt.

Klacht bij de Nationale ombudsman

Begin januari 2013 wendt verzoekster zich tot de Nationale ombudsman, waarna deze contact opneemt met Waternet om navraag te doen.

Waternet laat in de eerste instantie weten dat verzoekster de aanvraag heeft aangepast, zodat de steiger niet meer vergunningsplichtig is en onder een vrijstelling valt.

Nadat verzoekster de Nationale ombudsman laat weten dat het toch iets anders ligt, en de ombudsman opnieuw contact opneemt met Waternet, laat Waternet vervolgens weten dat op grond van het Keurbesluit Vrijstellingen vergunningsvrij een steiger kan worden gerealiseerd die minder van 1,20 meter uit de waterkant steekt. De steiger die verzoekster heeft geplaatst, steekt drie meter uit de waterkant en heeft een grotere oppervlakte dan 7,20 m². De steiger valt daardoor niet binnen de vrijstellingen van het Keurbesluit Vrijstellingen.

Daarnaast deelt Waternet mee dat ook op grond van de, inmiddels vervallen, keur van het waterschap uit 2009 de steiger niet vergunbaar zou zijn geweest. Omdat verzoekster geen 'uitzonderlijk situatie' heeft kunnen aantonen, is haar een voornemen tot afwijzing van de aanvraag gestuurd. Waternet stelt voor om verzoekster uit te nodigen voor een gesprek om het hele proces nog eens te bespreken. Met deze toezegging en in overleg met verzoekster, wordt klachtbehandeling door de ombudsman beëindigd.

Hernieuwde klacht bij de Nationale ombudsman en start onderzoek

In juni 2013 ontvangt de Nationale ombudsman opnieuw een bericht van verzoekster. Het gesprek met Waternet is niet naar tevredenheid verlopen en zij zijn niet tot een oplossing gekomen. De ombudsman besluit daarop alsnog een onderzoek in te stellen.

Reactie van Waternet

Waternet laat de Nationale ombudsman onder andere weten dat het achteraf gezien beter zou zijn geweest als de vergunningsvoorwaarden expliciet in de brief aan verzoekster van 24 juni 2011 zouden zijn vermeld. Omdat zij telefonisch niet heeft aangegeven dat zij

voornemens was een grotere steiger te willen aanleggen, was Waternet tijdens het opstellen van de brief in de veronderstelling dat de informatie over de vergunningsvrij gestelde maten van belang zouden zijn.

Reagerend op het beroep van verzoekster op het gelijkheidsbeginsel, geeft Waternet aan dat het ten onrechte verlenen van een vergunning aan haar buurman er niet toe kan leiden dat aan alle andere aanvragers ook een vergunning moet worden verleend. Een bestuursorgaan is immers gebonden aan het geldende beleid en handelt overeenkomstig de beleidsregel, tenzij dat voor een of meer belanghebbenden gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot de met de beleidsregel te dienen doelen. Daar is in deze situatie geen sprake van.

Op de vraag van de ombudsman welke mogelijkheden Waternet eventueel ziet om in overleg met verzoekster tot een oplossing te komen, laat Waternet weten dat de medewerkers in samenspraak met aanvragers oplossingen proberen te bedenken wanneer er sprake is van aanvragen die niet vergund kunnen worden in plaats van de aanvragen direct af te wijzen. Als oplossing voor het afkalven van de oever is verzoekster voorgesteld een schot of beschoeiing tegen de oever aan te zetten om verdere afkalving tegen te gaan en zo de steiger van 1,20 m diep te kunnen realiseren. Verzoekster is de mening toegedaan dat dit een taak is voor Waternet, namens het waterschap Amstel, Gooi en Vecht. Waternet ziet hierin echter geen taak voor het waterschap, omdat het tegenaan van afkalving bij het gewoon onderhoud van de oever hoort en die plicht bij de eigenaar berust. Een door Waternet eerder aangedragen oplossing, namelijk de steiger deels óp de oever plaatsen, blijkt niet mogelijk omdat Groengebied Amstelland in samenwerking met de gemeente Amstelveen een jaagpad wil aanleggen.

Tot slot laat Waternet de ombudsman in haar reactie weten dat naar aanleiding van klachten van omwonenden over een wildgroei van steigers langs de Amstel een inventarisatie is uitgevoerd naar de aanwezigheid van illegale steigers. Een groot aantal steigers blijkt niet te voldoen aan de geldende regelgeving. Er is daarom besloten een projectmatig handhavingstraject op te starten. De eigenaren van steigers die niet voldoen aan de regelgeving zullen voorafgaand aan het daadwerkelijke handhavingstraject een waarschuwingsbrief ontvangen. Verzoekster kan ook zo een brief verwachten.

Reactie van verzoekster

Verzoekster laat de Nationale ombudsman weten dat zij het waardeert dat Waternet zo uitvoerig reageert, maar naar haar idee wordt vergeten dat zij vanaf het begin zowel telefonisch als schriftelijk verkeer is voorgelicht. Zij verwijst hiervoor naar eerdere brieven en e-mailberichten van Waternet. Dat Waternet haar verantwoording neemt voor het feit dat zij als burger vanaf 2011 meerdere keren onjuist is geïnformeerd, is het enige wat verzoekster wil. Ook benadrukt zij dat het haar niet om een steiger gaat van 6 meter lang en 3 meter breed. Zij wil een iets bredere steiger dan de vergunningsvrije breedte van 1,20

meter. Mocht dit niet worden toegelaten, dan eist verzoekster een tegemoetkoming in de geleden schade door het verstrekken van onjuiste informatie.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De ombudsman toetst de onderhavige klacht aan het vereiste van maatwerk.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Verzoekster stelt zich op het standpunt dat Waternet haar meerdere malen niet de juiste informatie heeft gegeven omtrent de mogelijkheden voor een steiger en zou graag zien dat Waternet haar verantwoordelijkheid neemt door alsnog vergunning te verlenen voor de door haar reeds gerealiseerde steiger, welke afwijkt van de beleidsuitgangspunten zoals het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht die hanteert.

Met verzoekster en Waternet is de ombudsman van mening dat de in de brief van 24 juni 2011 verstrekte informatie blijkbaar niet volledig of voldoende toegespitst op de vraag van verzoekster was. Geconstateerd dient te worden dat er meerdere malen, zowel schriftelijk als telefonisch contact is geweest tussen verzoekster en Waternet. Van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat deze de burger de juiste informatie verstrekt en dat deze informatie klopt en duidelijk is. Verzoekster heeft meerdere malen ondervonden dat de informatie die zij ontving niet volledig was.

Ondanks het gegeven dat Waternet meerdere malen tekort is geschoten in het verstrekken van informatie, dient de worden vastgesteld dat verzoekster zelf een risico heeft genomen door de steiger tussentijds te realiseren, terwijl zij nog in contact was met Waternet en terwijl zij wist dat de steiger, gelet op de afmeting, vergunningplichtig was.

De vraag is dan ook of het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht, naar aanleiding van hetgeen zich heeft voorgedaan, bereid had moeten zijn om af te wijken van het voor steigers vastgestelde beleid of de daarvoor geldende voorschriften teneinde zo onbedoelde of ongewenste consequenties, zoals gedeeltelijke verwijdering van de steiger, te voorkomen.

Allereerst concludeert de Nationale ombudsman dat ten aanzien van het beroep van verzoekster op het gelijkheidsbeginsel Waternet in haar reactie dient te worden gevolgd. Het ten onrechte verlenen van een vergunning aan de buurman, kan er niet toe leiden dat

andere aanvragers ook een vergunning moet worden verleend.

Daarnaast stelt de ombudsman vast dat Waternet meermalen in contact is getreden met verzoekster teneinde te bezien welke oplossingen er mogelijk zijn. Dat hierbij vastgehouden wordt aan het – gedeeltelijk – verplaatsen of aanpassen van de zonder vergunning gerealiseerde steiger, acht de Nationale ombudsman redelijk. Met name het voorstel om een schot of beschoeiing tegen de oever aan te zetten om verdere afkalving tegen te gaan en zo de steiger te kunnen realiseren, acht de ombudsman een acceptabele oplossing.

Al met al concludeert de Nationale ombudsman dat het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht, bij monde van haar gemeenschappelijke organisatie Waternet, voldoende bereidheid heeft getoond om de mogelijkheden te onderzoeken om de reeds gerealiseerde steiger alsnog aan de voorwaarden te laten voldoen en daarmee heeft gehandeld in overeenstemming met het vereist van maatwerk.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Waternet te Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman