



Rapport

Datum: 25 augustus 2004
Rapportnummer: 2004/329

Klacht

Verzoekster klaagt er over dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenwijkerland zich, naar aanleiding van de door verzoekster ingediende klacht over de onder verantwoordelijkheid van de gemeente uitgevoerde renovatie van haar woning, op het standpunt stelt dat:

1. door de gemeente in afdoende mate is voldaan aan de toezeggingen over de uitvoering van de met de woningrenovatie samenhangende werkzaamheden;
2. er geen aanleiding is de kosten voor herstel van de vaatwasser van verzoekster voor rekening van de gemeente te nemen;
3. door de gemeente op afdoende wijze tegemoet is gekomen aan het geschil tussen verzoekster en de gemeente over de vanaf 1 juli 2000 verschuldigde huur en
4. er voor de gemeente geen aanleiding is de aan verzoekster in rekening gebrachte huur, met terugwerkende kracht tot 1 juli 2000, lager vast te stellen.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 27 augustus 2002 werd verzoekster door het woningbedrijf van de afdeling nieuwe werken van de gemeente Steenwijkerland in overweging gegeven om de renovatiewerkzaamheden aan de door haar van de gemeente gehuurde woning, welke in september 2000 niet waren uitgevoerd, alsnog te laten uitvoeren.
2. De gemeente deelde verzoekster bij brief van 11 oktober 2002 onder meer mee dat conform de gemaakte afspraak verzoekster, tijdens de werkzaamheden, niet in de woning zou verblijven.
3. Bij brief van 24 oktober 2002 stelde verzoekster enkele vragen over onder andere de aanvang en duur van de werkzaamheden, de aan haar toe te kennen renovatievergoeding en de door haar verschuldigde huur tijdens de werkzaamheden.
4. In reactie hierop deelde de gemeente verzoekster op 25 oktober 2002 mee dat op 18 november 2002 zou worden gestart met de werkzaamheden, welke in een tijdsbestek van ongeveer vier tot vijf weken zouden worden uitgevoerd. Tevens werd de hoogte van de vastgestelde vergoeding meegedeeld en aangegeven dat een container zou worden geplaatst voor de opslag van materialen en huisraad. Ten slotte werd meegedeeld dat de huur gedurende de renovatie van de woning verschuldigd bleef, omdat de woning in principe bewoond kon blijven.

5. Op 25 november 2002 wendde verzoekster zich schriftelijk tot de gemeente met het verzoek om de vervanging van de vloer in de gang en keuken, welke verrot bleek te zijn, en de verstopte afvoer van de doucheruimte bij de renovatie mee te nemen. Tevens meldde verzoekster dat zij had geconstateerd dat haar voordeur enige tijd open had gestaan zonder dat er iemand in haar woning aanwezig was en door de aannemer ongevraagd een conifeer uit haar voortuin was verwijderd. Tenslotte vroeg verzoekster wanneer zij over een sleutel kon beschikken, voor het ophalen van de post en het verzorgen van de planten.

6. Bij brief van 1 december 2002 wendde verzoekster zich tot de gemeente Steenwijkerland met het verzoek om de volgende dag, tezamen met de behandelend medewerker en de aannemer, de problemen die zij bij de renovatie ondervond te bespreken. Verzoekster wees daarbij onder andere op vervuiling van haar woning en op de muur aangebrachte teksten. In haar brief schreef verzoekster dat, indien voor de geconstateerde gebreken, beschadigingen en beledigingen geen passende oplossing, financiële compensatie en excuses aangeboden zouden worden, zij met onmiddellijke ingang de aannemer de toegang tot haar woning zou ontzeggen.

Bij brief van 2 december 2002 deelde verzoekster onder andere mee dat de aannemer de toegang tot de woning werd ontzegd en dat betaling van de huur werd ingehouden.

7. Naar aanleiding van het onderhoud dat verzoekster op 9 december 2002 had met de verantwoordelijk wethouder, deelde het hoofd van de afdeling nieuwe werken verzoekster, namens het college van burgemeester en wethouders, bij brief van 11 december 2002 (verzonden de 17e december) mee dat buiten de inhoudelijke kant van de zaak, en zonder in details te treden, bepaalde zaken ook door de gemeente niet werden geaccepteerd. Het plaatsen van beledigende en kwetsende teksten werd niet getolereerd en de aannemer was daarop aangesproken. Voor het feit dat deze teksten waren aangebracht bood het college zijn excuses aan. Daarnaast deelde het college mee welke maatregelen getroffen zouden worden naar aanleiding van hetgeen door verzoekster tijdens het onderhoud naar voren was gebracht.

8. Bij brief van 8 januari 2003 reageerde het hoofd afdeling nieuwe werken op de brief van verzoekster van 18 december 2002, waarin zij onder andere om een nadere specificatie van de door het college voorgestelde maatregelen had gevraagd.

9. Bij brief van 16 maart 2003 vroeg verzoekster, nadat zij de dag daarvoor haar woning weer was gaan bewonen, om afronding van de door het college voorgestelde maatregelen en wees zij onder andere op een geconstateerd defect aan haar vaatwasser. Met de reactie van het college van 25 maart 2003 kon verzoekster zich niet verenigen, zodat zij zich op 28 maart 2003 nogmaals tot het college van burgemeester en wethouders wendde.

10. Omdat een reactie uitbleef wendde verzoekster zich op 27 april 2003 tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen. De Nationale ombudsman stelde vast dat de brief van verzoekster van 28 maart 2003 als klaagschrift, als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht, aangemerkt kon worden, maar niet als zodanig door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenwijkerland in behandeling was genomen. Bij brief van 13 mei 2003 werd het college verzocht de brief van verzoekster van 28 maart 2003 alsnog als klacht in behandeling te nemen.

11. Bij brief van 2 juli 2003 werd verzoekster, in het kader van de klachtbehandeling van de brief van 28 maart 2003, door de gemeente Steenwijkerland meegedeeld dat de behandeling van de klacht met vier weken werd verdaagd. Daarbij werd de, telefonisch met de broer van verzoekster gemaakte, afspraak bevestigd dat de gemeente schriftelijk concrete voorstellen zou doen om de problemen op te lossen en verzoekster zich zou beraden op de vraag of een gesprek zinvol leek nadat zij de voorstellen van de gemeente had beoordeeld.

12. Bij brief van 22 juli 2003 gaf de seniormedewerker afdeling nieuwe werken verzoekster, namens het college van burgemeester en wethouders, een overzicht van de klachtonderdelen en van de reactie daarop van de gemeente. Aan het slot van zijn brief stelde de medewerker dat hij, het geheel overziend, niet anders kon concluderen dan dat de renovatie door een samenloop van omstandigheden voor alle partijen uiterst ongelukkig was verlopen en alleen al daarom een gesprek zinvol leek. Daarnaast constateerde de medewerker dat het woningbedrijf meer had gedaan dan formeel noodzakelijk en werd verzoekster verzocht op de in de brief namens het college op de diverse klachtonderdelen gegeven reactie te reageren. Zo werd verzoekster expliciet gevraagd aan te geven welke toezeggingen waren 'blijven hangen'.

13. Bij brief van 28 juli 2003 schreef verzoekster dat de brief van 22 juli 2003 geen enkele concrete oplossing van de problemen bevatte en zij zich niet aan de indruk kon onttrekken dat de gemeente in de afgelopen tien weken helemaal niets had gedaan aan de ingediende klachten. Verzoekster deelde mee dat zij de Nationale ombudsman op 28 juli 2003 had verzocht om een onderzoek in te stellen.

14. Daarnaast gevraagd deelde de gemeente Steenwijkerland de Nationale ombudsman op 6 oktober 2003 mee dat de gemeente geen mogelijkheden zag om zich alsnog open te stellen voor een gesprek met de broer van verzoekster. Opgemerkt werd dat, naar aanleiding van het verzoek daartoe van de Nationale ombudsman, telefonisch contact was opgenomen met de broer van verzoekster, maar dat tijdens dat gesprek al snel duidelijk werd dat een gesprek partijen niet nader tot elkaar zou brengen, aangezien de klacht met name betrekking had op de compensatie van teveel betaalde huur met een bedrag van € 3.750 en de broer van verzoekster alleen tot een gesprek bereid was indien voornoemd bedrag inzet zou zijn van het gesprek.

15. Bij brief van 5 november 2003 deelde het hoofd van de afdeling beheer openbare ruimte verzoekster, namens het college, mee dat - nu haar broer niet bereid bleek tot een gesprek om de problemen op te lossen, dan wel mee te werken aan een gesprek waarbij het beginsel van hoor en wederhoor kon worden toegepast - was besloten de interne klachtbehandeling te staken zodat de Nationale ombudsman zich over het dossier kon buigen.

16. Naar aanleiding van de van verzoekster op 30 januari 2004 ontvangen nadere informatie stelde de Nationale ombudsman op 19 maart 2004 een onderzoek in.

I. Ten aanzien van het nakomen van de toezeggingen over de uitvoering van de met de woningrenovatie samenhangende werkzaamheden.

Bevindingen

1. Tijdens het gesprek dat verzoekster op 9 december 2002 had met de betrokken wethouder vroeg zij, naar aanleiding van de problemen die zij bij de renovatie van haar woning had ondervonden, om een passende oplossing van de door haar geconstateerde gebreken, beschadigingen en beledigingen. Door verzoekster werd daarbij onder andere gevraagd om een excuus van de betrokken aannemer, het opnieuw behangen en sauzen van de woning en een oplossing voor de plaatsing van de wasmachine, vaatwasser en de koelkast in de keuken. Specifiek ten aanzien van haar tuin vroeg zij om een opknapbeurt, waarbij stukken puin en cement zouden worden verwijderd, grindtegels gereinigd en aangesloten aan de woning.

2. Bij brief van 11 december 2002 deelde het hoofd afdeling nieuwe werken verzoekster onder andere mee dat alle ruimten zouden worden gereinigd en voorzien van nieuw behang en gesausde muren. In overleg met verzoekster zou op de verdieping nieuwe vloerbedekking worden gelegd. Tevens werd meegedeeld dat het college zou toezien op de verdere uitvoering en het herstellen c.q. op een andere manier regelen van beschadigde of vernielde onderdelen en dat dit ook gold voor de tuin van verzoekster.

3. Op 18 december 2002 vroeg verzoekster alsnog te reageren op haar verzoek tot herstel van de tuin, aangezien in de reactie van 11 december 2002 niet nader werd omschreven waaruit de herstelwerkzaamheden zouden bestaan. In reactie hierop deelde het hoofd afdeling nieuwe werken van de gemeente Steenwijkerland op 8 januari 2003 onder meer mee dat alle ruimten zouden worden behangen of gesausd, herstelwerkzaamheden aan de tuin zouden worden uitgevoerd en zonodig onderdelen die beschadigd waren vervangen zouden worden.

4. In haar brief van 16 maart 2003 vroeg verzoekster het herstel van de voor- en achtertuin af te ronden, waarbij zij opmerkte dat zonder overleg was overgegaan tot het herstraten, maar dat dit zeer slordig was gebeurd.

Verzoekster gaf ten aanzien van het herstel van de voortuin aan dat kon worden volstaan met het verwijderen van het bouwafval, een bovenlaag zwarte grond met circa acht centimeter en de berkenboom, aangezien de voortuin zou worden verhard met steen. Ten aanzien van het herstel van de achtertuin gaf verzoekster aan dat kon worden volstaan met het verwijderen van het bouwafval en het omspitten en leveren van graszaad, aangezien verzoekster in het voorjaar zelf zou zorgdragen voor de aanleg van het gazon, het herstellen of vernieuwen van de planten, herplaatsen van de schutting, herstel van de tuindeur en verwijderen van betonresten van tegels en planten.

Daarnaast merkte verzoekster op dat de aansluiting voor de afvoerslang van de afzuigkap in de keuken ontbrak. Deze was voor de renovatie verwijderd, maar niet opnieuw aangebracht zodat zich nu uitsluitend een gat in de muur bevond.

5. In reactie hierop stelde het hoofd afdeling nieuwe werken zich, namens het college, bij brief van 25 maart 2003 op het standpunt dat, geen vergoeding gegeven zou worden voor het herstel van de vaatwasser, aangezien de herplaatsing zorgvuldig had plaatsgevonden en deze tijdens de opslag in de container niet defect kon raken.

Ten aanzien van de herstelwerkzaamheden aan de voor- en achtertuin werd opgemerkt dat, alhoewel eerder was aangegeven dat herstelwerkzaamheden zouden worden uitgevoerd, dit niet betekende dat onder andere de achtertuin zou worden omgespit. Het leveren van graszaad werd voldoende geacht, waarbij tevens werd meegedeeld dat het straatwerk zou worden gecontroleerd en zonodig hersteld.

Ten aanzien van de afzuigkap werd opgemerkt dat men er van uitging dat verzoekster zelf zorg zou dragen voor het aanbrengen van de afvoerleiding, aangezien deze tijdens het monteren van de afzuigkap niet aanwezig was.

6. In haar klaagschrift van 28 maart 2003 schreef verzoekster onder andere dat de gemeente niet met haar in overleg was getreden over het herstraten en zij - nu de gemeente haar aanbod om op een eenvoudige en goedkope manier herstelwerkzaamheden in de tuin uit te voeren had afgeslagen - alsnog verwachtte dat de tuin in de oorspronkelijke staat werd hersteld.

Specifiek ten aanzien van de voortuin verwachtte verzoekster dat de gemeente een laag zwarte grond, het zich daarin bevindende bouwafval en een berkenboom zou verwijderen en een rij grindtegels langs de voorgevel zou aanleggen ter compensatie voor het ongevraagd verwijderen van de conifeer, waarvan de waarde door verzoekster op € 40 werd geraamd.

Specifiek ten aanzien van de achtertuin verwachtte verzoekster dat deze zou worden omgespit en met gras ingezaaid, alsmede dat de planten, een deel van de schutting en de tuindeur, welke waren beschadigd door het plaatsen van bouwmaterialen, werden

vernieuwd of gerepareerd. Voorts zou het bouwafval moeten worden opgeruimd.

Ten aanzien van de afvoerleiding van de afzuigkap gaf verzoekster aan dat deze ten tijde van het monteren wel degelijk aanwezig was, zodat naar haar mening de gemeente zorg diende te dragen voor een aansluiting van de afzuigkap.

7. Bij brief van 7 mei 2003 schreef het hoofd afdeling nieuwe werken van de gemeente Steenwijkerland, namens het college, en onder verwijzing naar eerdere correspondentie dat niet voorkomen kon worden dat met het uitvoeren van werkzaamheden ongemerkt gebruik gemaakt werd van de tuin en het grasveld. Aangezien verzoekster eerder had aangegeven dat zij de voor- en achtertuin zou herinrichten, zou het college niet overgaan tot het verwijderen van een laag zwarte grond en de overige door verzoekster genoemde werkzaamheden. Ten aanzien van het straatwerk werd opgemerkt dat zou worden toegezien op de herstelwerkzaamheden

Daarnaast werd onder meer opgemerkt dat de bedrijven, welke de werkzaamheden hadden uitgevoerd, het college hadden verzekerd dat er zeer zorgvuldig was gehandeld met het herplaatsen van de nodige apparatuur en het college niets bekend was van onderdelen die waren stukgegaan, noch bij het college melding was gedaan om zonnodig actie te ondernemen. Nogmaals werd opgemerkt dat tijdens het monteren van de afzuigkap de afvoerslang niet aanwezig was.

8. In reactie op dit standpunt stelde verzoekster in haar, aan de Nationale ombudsman gerichte, brief van 14 mei 2003 dat zij weliswaar had aangegeven dat zij de voortuin zou gaan herinrichten, maar dat door haar nimmer was aangegeven dat zij ook de achtertuin zou gaan herinrichten. Door de renovatie was, naar de mening van verzoekster, de achtertuin volledig vernield en was er veel bouwafval blijven liggen. Ten aanzien van de voortuin stelde verzoekster dat het verwijderen van een berkenboom en de laag zwarte grond, met daarin resten puin en beton, beschouwd kon worden als compensatie. Daarnaast merkte verzoekster op dat was verzuimd om na de renovatie in de keuken een aansluiting aan te brengen voor de afzuigkap, terwijl deze aansluiting voor de renovatie wel aanwezig was.

9. Bij brief van 22 juli 2003 werd verzoekster, namens het college en naar aanleiding van haar klaagschrift van 28 maart 2003, onder meer verzocht aan te geven welke afspraken waren blijven hangen. Aan dit verzoek werd geen uitvoering gegeven omdat verzoekster, zoals zij in haar brief van 28 juli 2003 schreef, van mening was dat door de gemeente geen enkel concreet voorstel was gedaan.

10. In haar brief van 27 januari 2004, gericht aan de Nationale ombudsman, gaf verzoekster - onder verwijzing naar haar brief van 28 maart 2003 - aan welke afspraken naar haar mening zijn blijven hangen.

Voor wat betreft de voortuin merkte verzoekster op dat zij onder herstelwerkzaamheden verstond het verwijderen van een laag zwarte grond van circa acht centimeter waarin puin, betonresten en bouwafval terecht waren gekomen, het verwijderen van oude grindtegels, puin, hout en restanten vloerbedekking en het in oude staat herstellen van het grindtegelpad en deze laten aansluiten aan de woning.

Voor wat betreft de achtertuin merkte verzoekster op dat zij onder herstelwerkzaamheden verstond het herstellen van het gazon waarin puin, betonresten en bouwafval terecht waren gekomen door middel van het omspitten en inzaaien of leggen van graszoden, het vernieuwen van beschadigde planten, het herplaatsen van een beschadigde schutting en het herstellen van een tuindeur en het straatwerk. Opgemerkt werd dat het straatwerk weliswaar na de renovatie had plaatsgevonden, maar dat dit zeer slordig was gedaan en het straatwerk in zowel voor- als achtertuin niet was aangesloten aan de woning.

Tevens merkte verzoekster op dat er nog geen aansluiting was gemaakt voor de afzuigkap in de keuken. Uit een door haar meegestuurde foto blijkt dat de afvoerslang van de afzuigkap is gehangen in een gat in de muur, zonder dat voor deze slang een aansluitpunt in de muur is aangebracht.

11. In reactie op dit klachtonderdeel deelde het hoofd van de afdeling openbare werken, namens het college van burgemeester en wethouders, de Nationale ombudsman op 19 april 2004 onder meer het volgende mee:

"Bij brief van 22 juli heeft de gemeente verzocht aan te geven welke afspraken dan zijn "blijven hangen". Aangezien de broer van (verzoekster; N.o.), die (verzoekster; N.o.) vertegenwoordigde, aangaf alleen bereid te zijn tot een gesprek met de gemeente indien aan een verzoek tot een forse kwijtschelding van een deel van de huur op voorhand tegemoet zou worden gekomen, heeft dit gesprek helaas niet plaats gevonden. De gemeente heeft naar mijn mening juist gehandeld en de klacht acht ik ongegrond."

12. Naar aanleiding van vornoemd standpunt liet verzoekster de Nationale ombudsman op 3 mei 2004 onder meer weten dat haar broer een gesprek met de seniormedewerker afdeling nieuwe werken op basis van de brief van 22 juli 2003 niet zinvol achtte, aangezien deze brief een aantal onjuist- en onvolledigheden bevatte. Door haar broer zou aan een gesprek nimmer de voorwaarde zijn verbonden dat op voorhand aan het verzoek tot forse huurverlaging tegemoet gekomen zou moeten worden. Verzoekster merkte op dat, gelet op de eerder gedane schriftelijke en mondelinge toezeggingen inzake het herstel van de tuin en van beschadigde onderdelen, geen genoeg genomen kon worden met het ongegrond verklaren van dit klachtonderdeel onder verwijzing naar het niet plaatsgevonden gesprek.

Beoordeling

1. Nadat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenwijkerland had erkend dat de gang van zaken bij de renovatie van de woning van verzoekster op een aantal punten onacceptabel was, heeft het college ingestemd met het voor rekening van de gemeente uitvoeren van diverse werkzaamheden, zoals het behangen en sauzen van de muren. Bij brief van 11 december 2002 werd verzoekster, namens het college meegedeeld dat zou worden toegezien op de verdere uitvoering van de renovatiewerkzaamheden en dat tevens de beschadigde en vernielde onderdelen zouden worden hersteld c.q. dat dit op een andere manier werd geregeld. Expliciet werd daarbij aangegeven dat dit ook gold voor de tuin.

2. In reactie op de brief van verzoekster van 18 december 2003, waarbij was verzocht om een nadere omschrijving van de herstelwerkzaamheden aan de tuin, bevestigde de gemeente Steenwijkerland op 8 januari 2003 nogmaals dat herstelwerkzaamheden aan de tuin zouden worden uitgevoerd en zonodig onderdelen die beschadigd waren vervangen zouden worden. Voorts zou in overleg met verzoekster in diverse ruimtes van de woning nieuwe vloerbedekking worden gelegd.

3. Alhoewel daarmee niet was omschreven welke herstelwerkzaamheden zouden worden uitgevoerd, kan hieruit wel geconcludeerd worden dat het college zich op het standpunt had gesteld dat beschadigingen tengevolge van de renovatiewerkzaamheden zouden worden verholpen.

4. In haar brief van 16 maart 2003 merkte verzoekster op dat zonder overleg was overgegaan tot het herstraten en dat dit zeer slordig had plaatsgevonden. Daarbij merkte verzoekster op dat het herstel van de voortuin beperkt kon blijven tot het verwijderen van bouwafval, een laag zwarte grond van circa acht centimeter en van de berkenboom, aangezien de voortuin door haar zou worden verhard. Het herstel van de achtertuin kon, naar de mening van verzoekster, beperkt blijven tot het opruimen van het bouwafval, ompspitten en het leveren van graszaad.

Daarbij merkte verzoekster op dat, nadat zij op 15 maart 2003 de woning was gaan bewonen, was geconstateerd dat de afvoerslang van de afzuigkap in de keuken na verwijdering niet opnieuw was geplaatst.

5. In reactie op voornoemde brief werd namens het college opgemerkt dat de afvoerslang van de afzuigkap bij het monteren daarvan niet aanwezig was en er derhalve van uit gegaan werd dat verzoekster zorg zou dragen voor het aanbrengen daarvan. Ten aanzien van het straatwerk werd aangegeven dat dit zou worden gecontroleerd en zonodig hersteld. Ten aanzien van de werkzaamheden aan de tuin werd opgemerkt dat de eerder gedane mededeling inzake de herstelwerkzaamheden aan de tuin onder andere niet betekende dat de achtertuin zou worden omgespit. Aangezien verzoekster had aangegeven de voor- en achtertuin te gaan herinrichten, achtte men het leveren van graszaad voldoende.

6. In haar brief van 28 maart 2003 stelde verzoekster dat, nu haar aanbod om op een eenvoudige en goedkope manier van de herstelwerkzaamheden van de tuin af te komen door het college was afgeslagen, zij alsnog van mening was dat alle werkzaamheden door de gemeente zouden moeten worden uitgevoerd. Uit de voortuin zou een laag zwarte grond van circa acht centimeter, afval, puin en een berkenboom verwijderd moeten worden en tevens dat zou moeten worden overgegaan tot het aanleggen van een rij grindtegels langs de voorgevel. De achtertuin zou volledig moeten worden omgespit en voorzien van een nieuw gazon. Bovendien zou bouwafval moeten worden opgeruimd, planten vernieuwd, een schutting herplaatst en de tuindeur hersteld.

Ten aanzien van de afvoerslang van de afzuigkap stelde verzoekster dat deze wel degelijk bij de montage van de afzuigkap aanwezig was geweest en de gemeente derhalve diende zorg te dragen voor de aansluiting daarvan.

7. In reactie op de klacht werd de Nationale ombudsman namens het college meegedeeld dat verzoekster bij brief van 22 juli 2003 was verzocht aan te geven, welke afspraken niet waren nagekomen. Aangezien dit niet was gebeurd en ook een nader gesprek met de broer van verzoekster niet had plaatsgevonden werd namens het college dit klachtonderdeel ongegrond geacht.

8. In zijn standpunt kan het college echter niet worden gevolgd.

Door verzoekster was reeds bij brief van 16 maart 2003 een voorstel gedaan om te komen tot een afronding van de herstelwerkzaamheden aan de voor- en achtertuin. Nadat dit voorstel was afgewezen, stelde verzoekster zich op het standpunt dat er verdergaande werkzaamheden ten laste van de gemeente zouden moeten plaatsvinden. Door verzoekster was weliswaar aangegeven dat zij de voortuin zou verharden en derhalve anders zou inrichten, maar door haar was nimmer aangegeven dat zij zou overgaan tot het herinrichten van de achtertuin. Afgezien van de vraag of alle door verzoekster gewenste werkzaamheden in een zodanige relatie staan tot de uitgevoerde renovatie van de woning, dient te worden geconcludeerd dat niet is voldaan aan de bij brieven van 11 december 2002 en 8 januari 2003, namens het college van burgemeester en wethouders, expliciet gedane toezegging dat herstelwerkzaamheden aan de tuin zouden worden uitgevoerd en zonodig onderdelen die beschadigd waren vervangen zouden worden. Daar waar verzoekster onder meer aangeeft dat haar schutting en tuindeur zijn beschadigd door het plaatsen van bouwmaterialen en ongevraagd een conifeer uit de voortuin was verwijderd, had het college niet kunnen volstaan met de mededeling dat geen nadere informatie was verstrekt over niet nagekomen toezeggingen of het niet hebben plaatsgevonden van een gesprek met de broer van verzoekster.

Voor wat betreft de aansluiting van de afzuigkap is door het college geen nadere reactie gegeven. De Nationale ombudsman acht het echter waarschijnlijk dat de afzuigkap, voordat tot renovatie werd overgegaan, voorzien was van een aansluitpunt in de muur voor

het aanbrengen van een afvoerslang. Uit een van verzoekster bij haar brief van 27 januari 2004 meegestuurde foto blijkt dat de afvoerslang van de afzuigkap is gehangen in een gat in de muur, zonder dat voor deze slang een aansluitpunt in de muur is aangebracht.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het vorenstaande is voor de Nationale ombudsman aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

II. Ten aanzien van de kosten voor herstel van de vaatwasser.

Bevindingen

1. In haar brief van 16 maart 2003 merkte verzoekster op dat, nu de renovatie buiten haar schuld vier maanden had geduurd en dientengevolge haar spullen gedurende deze termijn in een onverwarmde en vochtige ruimte opgeslagen hadden gestaan, er een defect aan haar vaatwasser was ontstaan. De gemeente Steenwijkerland werd verzocht een besluit te nemen omtrent het herstel van dit defect.

2. In reactie op dit verzoek werd namens het college van burgemeester en wethouders op 25 maart 2003 meegedeeld dat geen opdracht gegeven zou worden tot herstel van de vaatwasser, aangezien het herplaatsen zorgvuldig had plaatsgevonden en de vaatwasser ook tijdens de opslag niet defect kon raken.

3. In reactie op de brief van verzoekster van 28 maart 2003, waarin verzoekster schreef zich niet te kunnen vinden in de beslissing van het college, deelde het hoofd afdeling nieuwe werken, namens het college, bij brief van 7 mei 2003 onder meer het volgende mee:

"De bedrijven welke de werkzaamheden hebben uitgevoerd hebben ons verzekerd dat er zorgvuldig is gehandeld met het herplaatsen van de nodige apparatuur. Er is ons niets van bekend dat er onderdelen zijn stuk gegaan en is ook niet gemeld om zonnodig actie te ondernemen. Met betrekking tot de vaatwasser heeft de installateur ons meegedeeld dat het defect een gescheurde mof was. Waarschijnlijk niet geheel schoongemaakt in de container geplaatst en door de vorst gescheurd, zodat de reparatie kosten voor u zijn."

4. In haar brief van 14 mei 2003, gericht aan de Nationale ombudsman, schreef verzoekster dat de vaatwasser tijdens de renovatie was stukgegaan, omdat deze door problemen langer heeft geduurd dan de door de gemeente opgegeven termijn van vijf weken. Door verzoekster waren alle voorzorgmaatregelen genomen om vorstschade te voorkomen door de apparatuur voor de renovatie schoon te maken, te laten leeglopen en door te blazen voor plaatsing in de container. Eerst nu was gebleken dat, ook na doorblazen en laten leeglopen, water in het zoutreservoir was blijven staan. Door

verzoekster was een foto meegestuurd, waaruit bleek dat een reservoir was gescheurd.

5. In haar brief van 27 januari 2004, gericht aan de Nationale ombudsman, gaf verzoekster onder meer aan van mening te zijn dat de kosten voor het herstel van de vaatwasser voor rekening van de gemeente diende te komen, overeenkomstig de schriftelijke toezegging van de gemeente dat beschadigde en vernielde onderdelen zullen worden hersteld. Naar de mening van verzoekster bestond er een causaal verband tussen het stukgaan van het zoutreservoir van de vaatwasser door vorst en de lange duur van de renovatie en was het de keuze van de gemeente om de woning gedurende de winterperiode te renoveren.

6. In reactie op dit klachtonderdeel deelde het hoofd van de afdeling openbare werken, namens het college van burgemeester en wethouders, de Nationale ombudsman op 19 april 2004 onder meer het volgende mee:

"De gemeente blijft bij haar standpunt dat zeer zorgvuldig is gehandeld bij het herplaatsen van de vaatwasser en wijst iedere aansprakelijkheid hiervoor af. Wanneer de gemeente in brieven heeft geschreven dat beschadigde en vernielde onderdelen zullen worden hersteld is hierbij niet bedoeld op de defecte vaatwasser. Ten tijde van de brieven was het defect in de vaatwasser nog niet bekend. Bovendien erkent de gemeente niet dat door of namens haar de vaatwasser beschadigd of vernield is. De klacht acht ik ongegrond."

7. Naar aanleiding van voornoemd standpunt liet verzoekster de Nationale ombudsman op 3 mei 2004 onder meer weten dat uit onderzoek van een installatiebedrijf was gebleken dat de vaatwasser stuk was gegaan door vorst. Daarnaast wees zij er op dat het college had aangegeven dat alle beschadigde en vernielde onderdelen zouden worden hersteld of op andere wijze zou worden geregeld. Daarbij gaf verzoekster aan dat de renovatie, in plaats van veertien dagen, in totaal vier maanden had geduurd, zodat de vaatwasser gedurende deze maanden in de winterperiode in de inboedelcontainer had gestaan en dat door het college niet inhoudelijk was ingegaan op de duur van de renovatie en het dientengevolge ontstane defect. De kosten van reparatie bedroegen € 160.

Beoordeling

1. Bij een klacht over een afwijzende beslissing van een bestuursorgaan op een verzoek om schadevergoeding beoordeelt de Nationale ombudsman of de afwijzing van de aanvraag voor schadevergoeding behoorlijk of niet-behoorlijk is. De Nationale ombudsman beoordeelt de afwijzing als 'niet behoorlijk' als hij vindt dat het bestuursorgaan de aanvraag niet had mogen afwijzen. Dit is alleen het geval als de schadeclaim zó duidelijk terecht is dat hierover volgens de Nationale ombudsman geen discussie mogelijk is.

2. Een afwijzing van een aanvraag om schadevergoeding kan als 'behoorlijk' beoordeeld worden als voor de Nationale ombudsman niet duidelijk is dat het bestuursorgaan de aanvraag ten onrechte heeft afgewezen. Een bestuursorgaan kan een aanvraag voor

schadevergoeding afwijzen als over de vraag of zij verplicht is schadevergoeding te betalen discussie mogelijk is. Het bestuursorgaan kan dan vinden dat de burgerlijke rechter een beslissing moet nemen over de kwestie.

3. Het college stelde dat door een installateur was meegedeeld dat het defect aan de vaatwasser een gescheurde mof was. Het college achtte het waarschijnlijk dat deze, niet geheel schoongemaakt in de container was geplaatst en door de vorst was gescheurd, zodat de kosten voor herstel niet voor rekening van de gemeente zouden moeten komen.

4. Verzoekster daarentegen stelde dat uit onderzoek van een installateur was gebleken dat het zoutreservoir was gescheurd tengevolge van vorst, welk defect een direct gevolg was van de lange duur van opslag in de container. Verzoekster wees er daarbij op dat van de zijde van de gemeente was aangegeven dat de renovatiewerkzaamheden enkele weken in beslag zouden nemen, terwijl dat in werkelijkheid vier maanden bleek te zijn en de gemeente er zelf voor gekozen had de renovatiewerkzaamheden gedurende de winterperiode te laten plaatsvinden.

5. Door verzoekster is bij haar brief van 14 mei 2003 een foto overgelegd, waaruit vastgesteld kan worden dat het defect niet een gescheurde mof, maar een gescheurd reservoir betreft. Nu door het college is erkend dat het defect aan de vaatwasser is ontstaan door vorst gedurende de periode van opslag van materialen in de container, welke periode bijna drie maanden langer heeft geduurd dan van tevoren voorzien, welke overschrijding voor rekening komt van de gemeente Steenwijkerland, dient te worden geconcludeerd dat het college van burgemeester en wethouders de aanvraag om schadevergoeding niet aldus had mogen afwijzen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het vorenstaande is voor de Nationale ombudsman aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

III. Ten aanzien van het geschil over de vanaf 1 juli 2000 verschuldigde huur.

Bevindingen

1. Tijdens het gesprek dat verzoekster op 9 december 2002 had met de betrokken wethouder vroeg zij onder meer om een onderzoek naar het uitblijven van de behandeling van de door haar in de jaren 2000 tot en met 2002 ingediende bezwaarschriften tegen de jaarlijkse huurverhoging. In haar brief van 16 maart 2003 vroeg verzoekster het college een beslissing te nemen op de ingediende bezwaarschriften tegen de huurverhoging c.q. huurverlaging.

2. Nadat verzoekster op 8 januari 2003 was meegedeeld dat nadere informatie zou worden verstrekt, deelde het hoofd afdeling nieuwe werken bij brief van 25 maart 2003 onder meer mee dat naar aanleiding van het in 2000 ingediende bezwaarschrift was besloten om voor het jaar 2000 geen huurverhoging door te voeren en dat dit ook gold voor de daarop volgende jaren.

3. In reactie hierop deelde verzoekster op 28 maart 2003 mee dat de aan haar in rekening gebrachte huur in oktober 2002 weliswaar was teruggebracht tot het niveau van voor juli 2000, doch dat de huur in 2001 dubbel was verhoogd.

4. Bij brief van 22 juli 2003 werd aan verzoekster een overzicht toegestuurd van de aan haar in rekening gebrachte en door haar betaalde huur vanaf januari 1999. Naar aanleiding van dit overzicht constateerde de seniormedewerker nieuwe werken dat vanaf 1999 geen huurverhoging had plaatsgevonden, maar dat de huursubsidie in die jaren was afgebouwd tot nihil, waardoor wellicht de indruk was ontstaan dat de betaalde huur was gestegen. Naar de mening van de gemeente had verzoekster op 22 juli 2003 een huurachterstand van € 148,19. Verzoekster werd voorgesteld om, ter sluiting van de reeds lang slepende kwestie, de huurachterstand te laten voor wat deze was. Uit de door de gemeente opgestelde bijlage viel op te maken dat aan verzoekster vanaf juli 1999 maandelijks een bedrag van € 310,84 in rekening was gebracht.

5. Bij brief van 5 november 2003 werd aan verzoekster een aangepast overzicht toegestuurd van de aan haar in rekening gebrachte en door haar betaalde huur vanaf januari 1999. Naar aanleiding van dit overzicht werd geconcludeerd dat er per mei 2003 een huurschuld resteerde van € 363,59 welk bedrag door het college werd kwijtgescholden. In de brief werd, namens het college van burgemeester en wethouders, onder meer het volgende opgemerkt:

"Zoals door u terecht is aangegeven bleek de informatie zoals deze is weergegeven in de brief van 22 juli 2002 onjuist. Een tabel is verkeerd geïnterpreteerd waardoor de indruk ontstond dat de huur niet was verhoogd maar dat het feit dat u meer betaalde puur te wijten was aan aanpassing van de huursubsidie. Dit bleek niet terecht. De gemeente heeft becijferd wat het verschil was geweest indien uw bezwaren tegen de huurverhoging waren gehonoreerd ten opzichte van het bedrag dat u in rekening was gebracht. Als er sinds 2000 geen huurverhogingen meer in rekening waren gebracht had er per mei 2003 nog een huurschuld opengestaan van € 148,19. Nu er wel verhogingen zijn doorgevoerd resteerde er per mei 2003 een huurschuld van € 363,59. De tabellen waaruit dit blijkt zijn als bijlage bij deze brief toegevoegd. Het college van burgemeester en wethouders heeft er mee ingestemd u dit bedrag kwijt te schelden. De woning is inmiddels gerenoveerd zodat u vanaf mei 2003 wordt geacht het volledige huurbedrag, inclusief huurverhoging, te voldoen."

6. In haar brief van 27 januari 2004, gericht aan de Nationale ombudsman, gaf verzoekster onder meer aan van mening te zijn dat, nu de gemeente Steenwijkerland de bezwaarschriften over de jaren 2000 tot en met 2003 niet binnen de in de Huurwet gestelde periode van twaalf weken had doorgezonden aan de Huurcommissie, de huur van 1 juli 2000, ter grootte van € 310,84 per maand, nog steeds de juiste huur was. Het teveel betaalde aan huur verwachtte verzoekster dan ook terug te ontvangen.

7. In reactie op dit klachtonderdeel deelde het hoofd van de afdeling openbare werken, namens het college van burgemeester en wethouders, de Nationale ombudsman op 19 april 2004 onder meer het volgende mee:

“Bij brief van 22 juli 2003 is reeds ingegaan op dit probleem. Het kan niet zo zijn dat bezwaarschriften niet worden doorgezonden en behandeld. De gemeente heeft zich echter bereid verklaard voor zover desondanks de huur is verhoogd (anders dan aanpassingen in de huursubsidie) deze niet in rekening te brengen dan wel kwijt te schelden tot het moment dat de renovatie was voltooid. Aan (verzoekster; N.o.) is een bedrag van € 363,59 kwijtgescholden. Nu (verzoekster; N.o.) heeft berekend dat zij € 255,45 teveel zou hebben betaald tengevolge van onterecht doorgevoerde huurverhogingen is zij hiervoor naar onze mening voldoende gecompenseerd. De klacht acht ik ongegrond.”

8. Naar aanleiding van voornoemd standpunt liet verzoekster de Nationale ombudsman onder meer weten dat uit de brief van 5 november 2003 bleek dat de huur de afgelopen jaren wel degelijk was verhoogd, maar dat er nog geen verrekening of terugbetaling van teveel betaalde huur had plaatsgevonden. Daarbij merkte verzoekster op dat ook het bezwaarschrift tegen de huurverhoging per 1 juli 2003 niet tijdig in behandeling was genomen of naar de Huurcommissie was verstuurd, zodat - naar haar mening - ook de huurverhoging per 1 juli 2003 onrechtmatig was. Daarbij merkte verzoekster op dat inmiddels een bezwaarschrift was ingediend tegen het verhogen van de huur per 1 juli 2004, aangezien het nieuwe huurbedrag was gebaseerd op de, naar de mening van verzoekster, per 1 juli 2003 ten onrechte verhoogde huur.

Beoordeling

1. Het college van burgemeester en wethouders stelt dat de huurverhogingen, voor zover deze ondanks de door verzoekster ingediende maar niet doorgestuurde en behandelde bezwaarschriften hebben plaatsgevonden, niet in rekening zijn gebracht, dan wel zijn kwijtgescholden tot het moment dat de renovatie was voltooid. Aan verzoekster was € 363,59 kwijtgescholden, waarmee naar de mening van het college dit klachtonderdeel ongegrond was, aangezien verzoekster voldoende was gecompenseerd voor het feit dat zij € 255,45 teveel zou hebben betaald.

2 De Nationale ombudsman begrijpt hieruit dat het college zich op het standpunt stelt dat, nu verzoekster niet (meer) gehouden is de vordering van € 363,59 die de gemeente stelt te

hebben niet (meer) hoeft te voldoen, de gemeente niet (meer) gehouden zou zijn de vordering van € 255,45, die verzoekster stelt te hebben op de gemeente, niet (meer) te voldoen.

In dit standpunt kan het college niet worden gevolgd.

Het door de schuldeiser, i.c. de gemeente, afzien van het maken van aanspraak op de schuldenaar, i.c. verzoekster, impliceert niet dat verzoekster als schuldeiser eveneens geen aanspraak meer zou kunnen maken op haar schuldenaar, i.c. de gemeente.

3. De wijze waarop de huurprijs van woonruimte kan worden gewijzigd was, tot 1 augustus 2003, neergelegd in de Huurprijzenwet woonruimte (zie achtergrond, onder 1.).

4. Op grond van artikel 4, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte kon de huurprijs op verzoek van een der partijen, huurder of verhuurder, worden gewijzigd. Artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte bepaalde dat, indien de huurder niet kon instemmen met een door de verhuurder gedaan voorstel tot verhoging van de huurprijs, de huurder binnen zes weken na het tijdstip waarop de huurverhoging had moeten ingaan schriftelijk diende te verklaren met het voorstel tot huurverhoging niet in te kunnen stemmen. Vervolgens kon de verhuurder, tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verhoging had moeten ingaan, de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.

5. Uit het op 5 november 2003 aan verzoekster toegestuurde overzicht van de in rekening gebrachte en betaalde huur over de periode januari 1999 tot en met mei 2003 heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat de aan verzoekster in rekening gebrachte huur per 1 juli 2000 is verhoogd van € 310,84, naar € 315,84.

6. Verzoekster stelt tegen de voorgestelde huurverhoging per 1 juli 2000 een bezwaarschrift te hebben ingediend, waarin zou zijn aangegeven dat niet kon worden ingestemd met het voorstel tot huurverhoging. De stelling van verzoekster is door het college niet betwist. Uit de aan de Nationale ombudsman overgelegde stukken is niet gebleken dat, overeenkomstig het bepaalde in artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte, de gemeente de Huurcommissie heeft verzocht uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Dit impliceert dat verzoekster per 1 juli 2000 een huur van € 310,84 en niet een huur van € 315,84 verschuldigd was.

7. Naar aanleiding van het overzicht is door de Nationale ombudsman tevens vastgesteld dat de per 1 juli 2001 verschuldigde huur is verhoogd tot € 318,61.

Verzoekster stelt dat ook voor wat betreft de voorgestelde huurverhoging per 1 juli 2001 tijdig schriftelijk is aangegeven dat niet kon worden ingestemd met het voorstel tot huurverhoging. Ook deze stelling is door het college niet betwist. Uit de aan de Nationale ombudsman overgelegde stukken is niet gebleken dat, overeenkomstig het bepaalde in

artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte, de gemeente de Huurcommissie heeft verzocht een uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Dit impliceert dat verzoekster per 1 juli 2001 een huur van € 310,84 en niet een huur van € 318,61 verschuldigd was.

8. In reactie op het standpunt van het college deelde verzoekster mee dat ook voor wat betreft de voorgestelde huurverhoging per 1 juli 2003 tijdig schriftelijk was aangegeven dat niet kon worden ingestemd met het voorstel tot huurverhoging. Indien ook in dit geval de gemeente Steenwijkerland de Huurcommissie niet, overeenkomstig het bepaalde in artikel 20, eerste lid, van de Huurprijzenwet, heeft verzocht een uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel impliceert dit dat verzoekster ook per 1 juli 2003 een huur van € 310,84 verschuldigd is.

9. Uit het overzicht van 5 november 2003 maakt de Nationale ombudsman op dat het college van burgemeester en wethouders zich op het standpunt stelt dat verzoekster over de periode 1 juli 2000 tot 1 juli 2001 een huur verschuldigd was van € 315,84 per maand en over de periode 1 juli 2001 tot en met (in ieder geval) mei 2003 een verschuldigd was van € 318,61 per maand. Zoals uit hetgeen hiervoor is aangegeven kan het college in zijn standpunt niet worden gevolgd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het vorenstaande is voor de Nationale ombudsman aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

IV. Ten aanzien van het geschil over de, vanaf 1 juli 2000 lager vast te stellen huur.

Bevindingen

1. In haar brief van 16 maart 2003 vroeg verzoekster het college een beslissing te nemen op de door haar ingediende bezwaarschriften tegen de huurverhoging c.q. verzoeken om huurverlaging.

2. Bij brief van 25 maart 2003 werd verzoekster, namens het college van burgemeester en wethouders, onder meer meegedeeld dat van een verzoek om huurverlaging niets bekend was.

3. In haar brief van 28 maart 2003 schreef verzoekster dat haar bezwaarschrift tegen de huurverhoging per 1 juli 2000 tevens een verzoek om huurverlaging bevatte. Naar de mening van verzoekster diende de gemeente, nu niet binnen vier maanden op dit verzoek was gereageerd, alsnog een huurverlaging van 40% over de periode vanaf juli 2000 te worden toegekend.

4. Bij brief van 5 november 2003 werd verzoekster meegedeeld dat er, volgens bij de gemeente bekende informatie, geen aanleiding was tot kwijtschelding van een huurbedrag van circa € 3.750.

5. In haar brief van 27 januari 2004, gericht aan de Nationale ombudsman, gaf verzoekster onder meer aan dat in haar brief van 1 juli 2000 tevens was verzocht om een verlaging van de huur met 40 tot 55%. In de brief was, volgens verzoekster, tevens melding gemaakt van onderhoudsklachten en de gemeente Steenwijkerland verzocht de benodigde informatie toe te sturen. Verzoekster schreef daarbij dat zij in de veronderstelling leefde dat haar verzoek tot verlaging van de huur, tegelijk met haar bezwaarschrift tegen de huurverhoging, zou worden behandeld door de Huurcommissie. Naar de mening van verzoekster was de gemeente ernstig tekort geschoten en dreigde zij de dupe te worden van het structurele probleem van de gemeente inzake het niet tijdig behandelen van brieven en bezwaarschriften.

6. In reactie op dit klachtonderdeel deelde het hoofd van de afdeling openbare werken, namens het college van burgemeester en wethouders, de Nationale ombudsman op 19 april 2004 onder meer het volgende mee:

“Zoals de gemeente meerdere malen heeft erkend zijn er fouten gemaakt in het verleden. Deze fouten zijn naar mijn mening door de diverse maatregelen die de gemeente heeft getroffen ten opzichte van (verzoekster; N.o.) ruimschoots gecompenseerd. Ook deze klacht acht ik ongegrond.”

Beoordeling

1. Verzoekster stelt dat haar bezwaarschrift tegen de huurverhoging per 1 juli 2000 tevens een verzoek bevatte tot verlaging van de huur. Verzoekster stelde zich daarbij op het standpunt dat, nu door het college geen nadere actie was ondernomen aan haar alsnog met terugwerkende kracht tot 1 juli 2000 een verlaging van de huur met 40 tot 55% diende te worden toegekend.

2. In haar standpunt kan verzoekster echter niet worden gevolgd.

Ingevolge het bepaalde in artikel 18, eerste lid, van de Huurprijzenwet woonruimte kon de huurder, indien de verhuurder niet binnen zes weken na een schriftelijke aanzegging van de huurder de in de aanzegging gestelde gebreken of tekortkomingen aan de woning had verholpen, binnen twaalf maanden na het verstrijken van die termijn de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs.

3. Ingevolge het bepaalde in artikel 23 van de Huurprijzenwet woonruimte kon de huurder, indien de verhuurder niet had ingestemd met het voorstel tot verlaging van de huurprijs, tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verlaging blijkt het voorstel had moeten

ingaan de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.

4. Daar waar, op grond van het bepaalde in de Huurprijzenwet woonruimte, bij bezwaren tegen een voorgestelde huurverhoging actie van de verhuurder verwacht werd in de richting van de huurcommissie, werd bij bezwaren tegen een voorgestelde huurverlaging actie van de huurder verwacht in de richting van de huurcommissie.

5. Nu door verzoekster niet binnen twaalf maanden, respectievelijk twaalf weken na het verzoek tot het verhelpen van onderhoudsproblemen respectievelijk voorstel tot huurverlaging actie was ondernomen in de richting van de huurcommissie kan het college in zijn standpunt worden gevolgd dat er geen aanleiding is om alsnog met terugwerkende kracht tot 1 juli 2000 tot substantiële huurverlaging wegens onderhoudsproblemen over te gaan.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenwijkerland is niet gegrond voor wat betreft het klachtonderdeel inzake het niet met terugwerkende kracht tot 1 juli 2000 substantieel verlagen van de verschuldigde huur. Voor het overige is de onderzochte gedraging gegrond.

aanbeveling

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenwijkerland wordt in overweging gegeven om:

1. in overleg met verzoekster of haar vertegenwoordiger, alsnog een besluit te nemen omtrent de aard en inhoud van de herstelwerkzaamheden van de voor- en achtertuin en omtrent het aanbrengen van de aansluiting voor de afvoerslang van de afzuigkap in de keuken.
2. een nieuw besluit te nemen omtrent de aanvraag om schadevergoeding inzake het aan de vaatwasser geconstateerde defect.
3. de over de periode juli 2000 - juni 2004 daadwerkelijk verschuldigde huur definitief vast te stellen.

Bij brief van 8 oktober 2004 heeft het college de Nationale ombudsman laten weten dat de aanbeveling wordt overgenomen. Met verzoeksters zoon is afgesproken dat hij namens verzoekster offertes laat opmaken voor de uit te voeren werkzaamheden en deze aan de

gemeente zal opsturen, die in beginsel de rekening zal betalen. Daarnaast is het huurbedrag in de periode van juli 2000 - juni 2004 conform de aanbeveling vastgesteld op € 310,84.

Onderzoek

Op 8 augustus 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Oldemarkt, gedateerd 28 juli 2004, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenwijkerland.

Nadat verzoekster nadere informatie had verstrekt, laatstelijk bij brief van 27 januari 2004, werd naar deze gedraging 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.

Tijdens het onderzoek kregen het college en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 28 juli 2003, met bijlagen, waaronder op deze zaak betrekking hebbende correspondentie tussen verzoekster en het college van burgemeester en wethouders.
2. Standpunt van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Steenwijkerland van 19 april 2004.
3. Reactie van verzoekster van 3 mei 2004.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Huurprijzenwet woonruimte (vervallen per 1 augustus 2003).

Artikel 4, eerste lid

“...De huurprijs van woonruimte kan op verzoek van een der partijen worden gewijzigd met toepassing van het in hoofdstuk III, afdeling 3, van deze wet bepaalde:

a. gedurende het eerste tijdvak van twaalf maanden na de datum van ingang van de overeenkomst van huur en verhuur van woonruimte, ten hoogste eenmaal, en

b. telkens tegen het einde van elkaar opvolgende tijdvakken van twaalf maanden na, hetzij het ingaan van de onder a bedoelde wijziging, hetzij, indien een zodanige wijziging niet plaatsvond, de datum van ingang van de overeenkomst.”

het daaraan voorafgaande tijdvak langer dan twaalf maanden is geweest.

Artikel 18, eerste lid:

“Indien de verhuurder niet binnen zes weken na een schriftelijke aanzegging van de huurder, waarbij deze gebruik kan maken van een door Onze Minister vastgesteld model, de daarin gestelde gebreken aan of tekortkomingen ten aanzien van de woonruimte heeft opgeheven, kan de huurder binnen twaalf maanden na het verstrijken van die termijn de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarin de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaden.”

Artikel 20, eerste lid

“...Indien de huurder binnen zes weken na het tijdstip waarop de verhoging van de huurprijs blijkt het voorstel had moeten ingaan schriftelijk verklaart met een voorstel van de verhuurder tot verhoging van de huurprijs niet in te stemmen, kan de verhuurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verhoging blijkt het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, onder overlegging van een afschrift van zijn voorstel en van de verklaring van de huurder, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.”

Artikel 23

“Indien de verhuurder met een voorstel van de huurder tot verlaging van de huurprijs niet instemt, kan de huurder tot uiterlijk twaalf weken na het tijdstip waarop de verlaging blijkt het voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie, in welker ressort de woonruimte is gelegen, schriftelijk verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.”