



Rapport

Datum: 26 november 2004
Rapportnummer: 2004/457

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat in het kader van het Project Geluidsisolatie Schiphol tot het moment dat hij zich wendde tot de Nationale ombudsman (2 november 2003) geen begin heeft gemaakt met de isolatie van zijn woning.

Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop het Hoofdkantoor van RWS op 7 januari 2003 heeft gereageerd op zijn klacht van 13 augustus 2003 over het voorgaande. In dit verband klaagt verzoeker erover dat RWS naar aanleiding van zijn klacht geen passende maatregelen heeft getroffen en niet is ingegaan op zijn verzoek om over te gaan tot aankoop van zijn woning.

Gezien het grote belang dat de Nationale ombudsman toekent aan een adequate interne klachtbehandeling heeft hij besloten zijn onderzoek ambtshalve uit te breiden naar de wijze waarop de klacht van verzoeker intern is afgehandeld.

De desbetreffende gedraging is als volgt geformuleerd:

De wijze waarop het Ministerie van Verkeer en Waterstaat de klacht van verzoeker, zoals die op 24 november 2003 door de Nationale ombudsman is doorgeleid naar het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, heeft behandeld.

Beoordeling

1. Ten aanzien van de isolatie

1. Om de geluidsoverlast voor woningen rond de luchthaven Schiphol te beperken, zijn tal van maatregelen getroffen, waaronder het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen aan woningen in de omgeving van de luchthaven. Het Project Geluidsisolatie Schiphol (PROGIS) verzorgt - onder verantwoordelijkheid van de minister van Verkeer en Waterstaat - de geluidsisolatie.

Verzoekers woning, welke gelegen is in de directe omgeving van Schiphol, was opgenomen in een door de minister opgesteld isolatieprogramma. Na een akoestisch en bouwtechnisch onderzoek werd bij besluit van 21 februari 2002 vastgelegd dat de woning zou worden geïsoleerd.

2. In december 2002 vond een nader onderzoek plaats naar de constructie van verzoekers woning.

3. Medio 2003 wendde verzoeker zich per e-mail tot PROGIS. Hij vroeg wanneer zijn woning zou worden geïsoleerd en waar hij in verband met de waardedaling van zijn huis

een schadeverzoek kon indienen.

In reactie op zijn vragen deelde PROGIS verzoeker per e-mailbericht op 30 juli 2003 mee dat naar aanleiding van het onderzoek naar de constructie van zijn woning het definitieve rapport intussen gereed was gekomen. Wegens een grote hoeveelheid werk was PROGIS echter nog niet toegekomen aan de afhandeling van zijn woning. Men was verzoeker niet vergeten, zo deelde PROGIS mee, maar het zou nog even duren voor hij bericht kreeg. Voor zijn schadeverzoek werd verzoeker verwezen naar het Schadeschap luchthaven Schiphol.

4. Verzoeker liet PROGIS daarop weten niet tevreden te zijn met het antwoord, gelet op de geluidsoverlast die hij ondervond. Hij verzocht PROGIS om een duidelijker antwoord.

5. Per e-mailberichten van respectievelijk 13 augustus, 24 september en 15 oktober 2003 wendde verzoeker zich tot de verantwoordelijke bewindslieden van Verkeer en Waterstaat. Gelet op de inhoud van zijn berichten verzocht verzoeker om een oplossing voor de aanhoudende geluidshinder die hij ondervond van het vliegverkeer rond zijn woning. Hij zocht de oplossing enerzijds in het per omgaande starten van de isolatiewerkzaamheden en anderzijds in de aankoop van zijn huis door de rijksoverheid.

Verzoeker ontving op zijn berichten geen reactie en wendde zich op 2 november 2003 tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman zond verzoekers klacht op 24 november 2003 door naar het Ministerie van Verkeer en Waterstaat met het verzoek deze conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) af te handelen.

6. Naar aanleiding van het nader onderzoek werd op 12 december 2003 een nieuw besluit genomen met betrekking tot de isolatie van verzoekers huis.

7. In reactie op de klacht zoals deze door de Nationale ombudsman was doorgezonden deelde het Hoofdkantoor Rijkswaterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat verzoeker op 7 januari 2004 per e-mail - onder het aanbieden van excuses voor het uitblijven een reactie op verzoekers e-mailberichten - mee dat, hoezeer ook betreurd werd dat verzoeker overlast ondervond van vliegtuiglawaai, de reactie niet anders kon luiden dan hetgeen PROGIS hem reeds op 30 juli 2003 had meegedeeld. Verzoeker mocht hij ervan uitgaan dat PROGIS hem nader zou berichten wanneer de isolatiewerkzaamheden zouden worden opgestart, alhoewel vragen van zijn kant niettemin graag zouden worden beantwoord.

Voorts deelde het Ministerie van Verkeer en Waterstaat mee dat het ministerie niet in de positie verkeerde invloed uit te oefenen op de wijze en de snelheid waarmee het Schadeschap Schiphol zijn claim behandelde of de uitkomst daarvan.

8. Op 30 augustus 2004 werden de isolatiewerkzaamheden aan verzoekers woning gestart en tussen eind september 2004 en medio oktober 2004 kwamen de werkzaamheden

gereed.

9. Verzoeker klaagt erover dat tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog geen begin was gemaakt met de isolatie van zijn woning.

10. In de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997 (zie Achtergrond, onder 2.) is bepaald dat op kosten van het rijk geluidwerende voorzieningen worden aangebracht aan geluidsgevoelige ruimten van woningen die vallen binnen bepaalde geluidszones rond luchtvaartterreinen. Door de minister wordt telkenmale voor een periode van een jaar voor bepaalde woningen een isolatieprogramma vastgesteld. De eigenaren en bewoners van de in het isolatieprogramma opgenomen woningen worden vervolgens gevraagd mee te werken aan een akoestisch en bouwtechnisch onderzoek. Dit onderzoek resulteert in ieder geval in een opgave van de geluidsgevoelige ruimten, een inventarisatie van bouwtechnische gegevens die van belang zijn voor het vaststellen van de aan te brengen geluidwerende voorzieningen, een opgave van de geluidwerende voorzieningen die moeten worden aangebracht, een raming van de ten laste van het rijk komende kosten die zijn verbonden aan het aanbrengen van de bedoelde geluidwerende voorzieningen en, indien van toepassing, een raming van de ten laste van de eigenaren komende kosten. Nadat dit onderzoek is afgerond en eventuele aanpassingen zijn gedaan aan de woning, wordt een besluit genomen ten aanzien van de te verrichten werkzaamheden.

De Regeling geluidwerende voorzieningen 1997 bevat geen bepalingen met betrekking tot de termijn waarbinnen de geluidwerende voorzieningen dienen te zijn aangebracht.

11. In reactie op de klacht deelde de minister van Verkeer en Waterstaat mee dat het als gevolg van het nadere onderzoek aan verzoekers woning niet mogelijk was geweest de werkzaamheden volgens het afgesproken tijdschema uit te voeren. Voorts deelde zij mee dat de isolatiewerkzaamheden (vanaf de aanvang daarvan) in maximaal 30 - niet persé aaneengesloten - werkdagen worden uitgevoerd.

Daarnaar gevraagd deelde een medewerkster van het Hoofdkantoor Rijkswaterstaat de Nationale ombudsman nog mee dat de aannemer zijn twijfels kenbaar had gemaakt tijdens de derde opname van verzoekers woning op 17 oktober 2002.

12. Volgens verzoeker was het akoestisch en bouwtechnisch onderzoek niet goed uitgevoerd.

13. Gelet op de omstandigheid dat verzoekers woning in aanmerking is gebracht voor het van rijkswege aanbrengen van geluidwerende voorzieningen ter beperking van geluidshinder door luchtvaartgeluid, mag van Rijkswaterstaat worden verwacht dat het de uitvoering van de isolatiewerkzaamheden voortvarend laat opstarten en afronden. Immers hoe langer wordt gewacht met het aanbrengen van de geluidwerende voorzieningen, hoe langer de bewoners van de te isoleren woningen (verder) geluidshinder ondervinden.

In het onderhavige geval is tussen het besluit van 21 februari 2002 en de afronding van de isolatiewerkzaamheden ruim twee jaar en zeven maanden verstreken. Hierbij valt ten eerste de tijd op die is verstreken tussen het besluit van 21 februari 2002 en het gewijzigde besluit van 12 december 2003. Dat een zorgvuldige voorbereiding van de isolatiewerkzaamheden mogelijk een nader constructief onderzoek vergt, en dat hierdoor enige vertraging optreedt, valt te billijken. Echter dat dit bijna één jaar en tien maanden in beslag moet nemen valt niet goed te zien. Temeer nu het resultaat van het nadere onderzoek reeds medio 2003 bekend was. Verder valt de tijd op die vervolgens is verstreken tussen het besluit van 12 december 2003 en het gereedkomen van de isolatiewerkzaamheden op 29 september 2004. Dat het plannen van dergelijke grootschalige projecten een complexe aangelegenheid is en aanpassingen van de planning de nodige problemen met zich brengt, laat onverlet dat een termijn van ruim negen maanden te lang is. Dat de isolatiewerkzaamheden zelf wel binnen de daarvoor gestelde termijn van 30 werkdagen is gebleven is overigens prijzenswaardig, al valt niet in te zien waarom de aanloop daarnaar toe zo lang is geweest.

De gang van zaken rond de isolatie van verzoekers woning heeft gelet op het voorgaande van onvoldoende voortvarendheid getuigt. Dit klemt temeer nu verzoeker binnen die twee jaar en zeven maanden door PROGIS onvoldoende (actief) over de voortgang van de werkzaamheden is geïnformeerd en dus lange tijd in het ongewisse is geweest.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Zoals hiervoor onder 1. 5. is aangegeven wendde verzoeker zich op respectievelijk 13 augustus, 24 september en 15 oktober 2003 per e-mail tot de verantwoordelijke bewindslieden van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Omdat verzoeker geen reactie ontving op zijn berichten wendde hij tot de Nationale ombudsman. Nadat deze de klacht aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat had voorgelegd, ontving verzoeker op 7 januari 2004 per e-mail een reactie op zijn klacht. De inhoud van verzoekers berichten als wel de reactie daarop van het Hoofdkantoor van Rijkswaterstaat zijn hiervoor onder 1.5. en 1.7. beschreven.

2. Verzoeker klaagt erover dat Rijkswaterstaat naar aanleiding van zijn klacht geen passende maatregelen heeft getroffen en niet is ingegaan op zijn verzoek om over te gaan tot aankoop van zijn woning.

De Nationale ombudsman heeft verder besloten om op grond van artikel 15 Wet Nationale ombudsman uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop Rijkswaterstaat, verzoeksters klacht heeft behandeld.

3. Ingevolge artikel 9:6 Awb bevestigt het bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Ingevolge artikel 9:10, eerste en tweede lid, Awb stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Ingevolge artikel 9:11 Awb handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen zes weken of - indien een klachtadviescommissie is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Ingevolge artikel 9:12 Awb stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt (zie Achtergrond, onder 3.).

4. Een zorgvuldige klachtbehandeling vereist tevens dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn.

5. De wijze waarop het Hoofdkantoor Rijkswaterstaat verzoekers klacht heeft behandeld is niet conform hoofdstuk 9 van de Awb geweest. Aan geen van de hiervoor weergegeven bepalingen is uitvoering gegeven. Verzoeker is geen schriftelijke bevestiging van ontvangst van zijn klacht gestuurd, hij is niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord (terwijl van kennelijke ongegrondheid geen sprake was en verzoeker ook niet had aangegeven niet te willen worden gehoord), de klacht is niet binnen de termijn van zes weken na ontvangst afgehandeld, verzoeker is niet gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht of van de eventuele conclusies die daaraan werden verbonden. Dit is niet juist.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

6. Met de afhandeling van 7 januari 2003 voldeed het Hoofdkantoor Rijkswaterstaat ook niet aan het nadere vereiste van adequate klachtafhandeling, dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn. Nu verzoekers klacht gegrond was, maar Rijkswaterstaat verzoeker op geen enkele wijze inzicht heeft verschaft

in het tijdstip dat zijn woning (naar verwachting) zou worden geïsoleerd en ook niet is ingegaan op verzoekers voorstel aan de rijksoverheid om zijn woning aan te kopen (welk verzoek in tegenstelling tot hetgeen Rijkswaterstaat veronderstelde niets van doen had met zijn schadeclaim bij het Schadeschap luchthaven Schiphol), heeft Rijkswaterstaat geen passende maatregelen getroffen naar aanleiding van verzoekers klacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat, is gegrond.

De ambtshalve onderzochte gedraging van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat is niet behoorlijk.

Onderzoek

Op 8 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Velsen Zuid, met een klacht over een gedraging van het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Verkeer en Waterstaat, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Verkeer en Waterstaat verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Tevens werd de minister van verkeer en Waterstaat een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De minister berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij besluit van 21 februari 2002 van de minister van Verkeer en Waterstaat werd vastgelegd dat verzoekers woning, welke gelegen is in de omgeving van de luchthaven Schiphol, ter beperking van geluidshinder van luchtvaartgeluid van rijkswege zou worden geïsoleerd. De werkzaamheden aan de woning zouden worden uitgevoerd in het kader van het Project Geluidsisolatie Schiphol (PROGIS).
2. In december 2002 vond een nader onderzoek naar de constructie van verzoekers woning plaats.
3. Op 12 december 2003 werd een nieuw besluit genomen met betrekking tot de isolatie van verzoekers woning.
4. Medio 2003 wendde verzoeker zich per e-mail tot PROGIS en verzocht om informatie over het tijdstip waarop zijn woning zou worden geïsoleerd, waarbij hij aangaf dat dit volgens de planning reeds een jaar geleden had moeten gebeuren. Tevens verzocht hij om informatie over het indienen van een verzoek om schadevergoeding, gelet op de waardevermindering van zijn huis.
5. In reactie op verzoekers bericht deelde een medewerkster van PROGIS verzoeker op 30 juli 2003 onder meer het volgende mee:

“Zoals u misschien weet heeft in december 2002 een specialist naar uw woning gekeken omdat er constructieve problemen aan het licht waren gekomen.

Het definitieve rapport is wel gereed, maar wegens de grote hoeveelheid werk zijn mijn collega's nog niet toegekomen aan de afhandeling van uw woning.

Men is druk bezig de achterstand in te halen en uw woning wordt zeker niet vergeten, al zal het nog even duren voor u bericht krijgt.

Daarnaast schrijft u dat uw woning in waarde gedaald is door het vliegtuiglawaai.

U zou kunnen kijken op de website van het Schadeschap luchthaven Schiphol (www.schadeschap.nl) of u uw schade kunt claimen.”
6. Naar aanleiding van het bericht van PROGIS deelde verzoeker mee niet tevreden te zijn met het antwoord, gelet op de geluidsoverlast die hij ondervond. Hij verzocht PROGIS om een duidelijker antwoord.

7. Verzoeker wendde zich bij e-mail van 13 augustus 2003 onder meer met het volgende tot de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat:

“Sinds de opening van de polderbaan is de situatie als volgt: op enkele rustige momenten na heb ik de hele dag last van de vliegtuigen. Soms uren achter elkaar, om de anderhalve minuut. Praten buitenshuis is dan onmogelijk want de vliegtuigen gaan vrij laag recht over mijn huis heen. Mijn huis zal geïsoleerd worden, maar dat is nog steeds niet gebeurd. (...) De polderbaan mag dan minder mensen last geven, maar (de) huizen die in dit gebied staan, worden extra zwaar belast.

Dit heeft voor mij de volgende consequenties: ik lig regelmatig vanaf een uur of 4 wakker door het lawaai. U kunt zich voorstellen dat dit niet bevorderlijk is voor mijn gezondheid. Met mijn (bedrijf; N.o.) moet ik straks stoppen, want er is buiten niet meer te communiceren met mijn cursisten. Gemiddeld ben ik een uur of zes per dag buiten les aan het geven. Dat betekent dat we straks niet meer voldoende inkomsten hebben om de hypotheek te betalen en (dan) moet ik de boel verkopen.

(...) Geen zinnig mens gaat een dergelijk pand kopen onder een landingsbaan. U kunt zich voorstellen dat het voor mij enorme financiële consequenties heeft, 35 jaar werken en alles is in één klap weg. Ik heb al een schadeclaim ingediend bij het Schadeschap.

Het kan toch niet zo zijn dat burgers dermate zwaar gedupeerd worden?

Mijn voorstel is om het Rijk, of Schiphol, dit pand te laten (aan)kopen voor de marktwaarde die het had zonder de polderbaan, als dit nu geregeld wordt voor er 100.000 euro aan isolatie ingebouwd wordt, zijn denk ik alle partijen beter af. Ik ben dan wel mijn investeringen voor (mijn bedrijf; N.o.) kwijt, maar niet in één keer failliet.”

8. Op 24 september 2003 wendde verzoeker zich met een soortgelijk e-mailbericht wederom tot de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat. Hij gaf aan dat hij nog geen reactie had ontvangen op zijn eerdere bericht.

9. Op 15 oktober 2003 wendde verzoeker zich met een soortgelijk e-mailbericht tot de minister van Verkeer en Waterstaat.

10. Verzoeker wendde zich op 2 november 2003 met een klacht tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman legde verzoekers klacht op 24 november 2003 voor aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat met het verzoek de klacht conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te behandelen.

11. Per e-mailbericht van 7 januari 2004 deelde het Hoofdkantoor Rijkswaterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat verzoeker in reactie op zijn klacht onder meer het volgende mee:

“Allereerst biedt het ministerie u zijn verontschuldiging aan voor het te lang uitblijven van een reactie op uw e-mails uit september en oktober 2003; wat er bij het van de website afhaken van uw e-mails en het in behandeling nemen van de genoemde brief van de Nationale ombudsman mis kon gaan, is ook misgegaan.

Hoezeer dezerzijds ook betreurd wordt dat u en uw bedrijfsvoering zeer veel overlast ondervindt van vliegtuiglawaai, kan de reactie van het ministerie niet anders luiden dan hetgeen u door (...) PROGIS eind juli 2003 is meegedeeld.

U mag er vanuit gaan dat PROGIS u zal berichten wanneer de isolatiewerkzaamheden zullen starten; (PROGIS; N.o.) zal niettemin graag (...) uw vragen (...) naar vermogen willen antwoorden.

Voor de goede orde: het ministerie is niet in de positie invloed uit te oefenen op de wijze en snelheid waarmee het Schadeschap Schiphol uw waardeverminderingclaim behandelt of op de uitkomst daarvan.”

12. Per kerende e-mail liet verzoeker weten niet met de situatie akkoord te gaan.

13. Tussen eind september 2004 en medio oktober 2004 kwamen de isolatiewerkzaamheden aan verzoekers woning gereed.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt minister van verkeer en waterstaat

In reactie op de klacht deelde de minister van Verkeer en Waterstaat onder meer het volgende mee:

“De woning van (verzoeker; N.o.) zal worden geïsoleerd. Dit geschiedt op grond van mijn besluit van 21 februari 2002, waarin dit inzake zijn woning is vastgelegd, en dat aan (verzoeker; N.o.) is verzonden. Tegen dit besluit heeft (verzoeker; N.o.) geen bezwaar aangetekend. (Verzoeker; N.o.) verkeert derhalve daarover niet in onzekerheid.

Na verzending van dit besluit bleek dat een nader constructief onderzoek aan de woning van (verzoeker; N.o.) gedaan moest worden. De consequentie hiervan was, dat zijn woning uit de planning van de aannemer gehaald moest worden. Op grond van het uitgevoerde constructieve onderzoek bleek het noodzakelijk (verzoeker; N.o.) een aanvullend aanbod tot het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen te doen, en is hem vervolgens een gewijzigd besluit van 12 december 2003 inzake de isolatie van zijn woning toegezonden. Ook hiertegen heeft (verzoeker; N.o.) geen bezwaar gemaakt.

Als gevolg van deze procedure zag het ernaar uit dat de aannemer de woning niet meer volgens het afgesproken tijdschema zou kunnen uitvoeren en de woning separaat zou moeten worden aanbesteed.

Aangezien dit tot nog meer vertraging zou leiden is door de verantwoordelijke functionaris van het geluidsisolatieproject getracht de woning alsnog bij de oorspronkelijke aannemer onder te brengen, hetgeen uiteindelijk is gelukt. Voor (verzoeker; N.o.) leidde dit alles er helaas toe dat de isolatiewerkzaamheden aan zijn woning desondanks vertraagd zijn.

Volgens de bestaande planning van de aannemer (...) zullen de werkzaamheden aan de woning omstreeks 17 augustus 2004 beginnen, zodat zij in september 2004 kunnen worden afgerond.

(Verzoeker; N.o.) heeft Rijkswaterstaat verzocht zijn huis aan te kopen. Dat is begrijpelijk, doch aan zijn verzoek kan niet worden voldaan, omdat de woning volgens de normen van de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997 geïsoleerd kan worden en zich niet binnen de sloopzone of de veiligheidszone van het Luchthavenindelingsbesluit bevindt.

De isolatiewerkzaamheden geschieden onder verantwoordelijkheid en toezicht van de Minister van Verkeer en Waterstaat (art. 20, eerste en tweede lid van de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997 (...)) (zie Achtergrond, onder 2.; N.o.). Uiterlijk 10 dagen vóór de uitvoering van de werkzaamheden wordt aan de eigenaar van de woning medegedeeld wanneer deze een aanvang zullen nemen, alsmede dat de minister de werkzaamheden in maximaal 30 werkdagen zal doen uitvoeren. Dit behoeven echter geen aaneengesloten werkdagen te zijn. Het toezicht op de isolatiewerkzaamheden geschiedt namens de minister door toezichthouders en directievoerders van Arcadis Bouw en Vastgoed B.V. te Arnhem."

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de minister van Verkeer en Waterstaat deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

"De datum 21 februari 2002 (...) is de datum dat in principe alles (...) rond was. Gedurende de voorgaande periode heb ik groepen mensen (...) over huis gehad die alles opgemeten en berekend hebben. 21 Februari heb ik naar aanleiding van het bouwkundig en akoestisch onderzoek de definitieve tekeningen gekregen en hoe alles uitgevoerd zou worden.

In de bijlagen van dit besluit werd niet gerept over aanvullende of extra werkzaamheden. Pas toen de aannemer hier in februari vorig jaar was om de definitieve planning te bespreken, keek deze even om zich heen en stelde de vraag; "Zijn die balken wel zwaar genoeg?" Het handelt hierbij om twee steunbalken die duidelijk in het zicht zijn. Toen ben ik dus weer in de "molen" terechtgekomen.

Er is dus de eerste keer gewoon knoeiwerk geleverd door de diverse bouwkundigen die hier alles opgenomen hebben.

Mijn tweede probleem is dat men zoveel tijd nodig heeft om een en ander aan te passen. (De woningen van; N.o.) mijn burens zijn allemaal al geïsoleerd, twee houten balken vervangen door twee stalen kost blijkbaar meer dan een jaar.

Dat ik akkoord ben gegaan met de aanpassing lijkt me logisch, anders wordt er helemaal niet geïsoleerd. (...)

Gevolg van één en ander is dat ik al een jaar lang bijna elke ochtend tussen vier en vijf wakker wordt van de vliegtuigen en zowel binnen als buiten de hele dag in de herrie zit.

Wat betreft het aankopen van de woning het volgende.

(...)

Ik heb een tuin van 1600 vierkante meter, direct grenzend aan het bos.

Ik woon hier omdat ik een echt buitenmens ben, maar in de tuin is niet meer te vertoeven. Tijdens de spitsuren elke 1,5 a 2 minuten, uren achter elkaar, vliegtuigen recht over je huis op 400 meter hoogte nodigen echt niet uit om buiten te zitten. Elke anderhalve minuut een halve minuut je mond dicht houden omdat je elkaar niet verstaat is leven in een hel.

(...)

Het huis verkopen is geen optie, want het is dermate in prijs gedaald dat al onze spaarcentjes opgeslokt worden.

(...)

Naar mijn mening moet de overheid zich verdiepen in dit soort extreme situaties en niet louter de door hen zelf gestelde regeltjes opvolgen, dat is onrechtvaardig.”

H. overige informatie

In reactie op een aantal vragen deelde een medewerkster van het Hoofdkantoor Rijkswaterstaat mee dat de reden voor nader constructief onderzoek aan verzoekers woning was gelegen in de omstandigheid, dat de aannemer twijfels had over de constructie van de woning in relatie tot de isolatie. Dit was gebleken tijdens de derde opname van de woning op 17 oktober 2002. Verzoeker was tijdens deze opname aanwezig geweest en was er vanaf dat moment van op de hoogte geweest dat constructief onderzoek moest plaatsvinden. Dit was niet nader schriftelijk vastgelegd, zo deelde de medewerkster mee.

Tevens deelde een medewerker van RWS daarnaar gevraagd mee dat de werkzaamheden aan verzoekers woning uiteindelijk waren gestart op 30 augustus 2004 en gereed waren gekomen op 29 september 2004.

Achtergrond

1. Luchtvaartwet

Artikel 26b

“Onze Minister stelt in overeenstemming met Onze Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer een regeling vast inzake geluidwerende voorzieningen ten aanzien van aanwezige woningen en andere geluidsgevoelige gebouwen, welke (...) niet behoeven te worden afgebroken, of waarvan het gebruik of de bewoning niet hoeft te worden beëindigd ...”

2. Regeling geluidwerende voorziening 1997 (Stcr. 1997, nr. 147):

In de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997 is bepaald dat op kosten van het rijk geluidwerende voorzieningen worden aangebracht aan geluidsgevoelige ruimten van woningen die vallen binnen bepaalde geluidszones rond luchtvaarterreinen. Door de minister wordt telkenmale voor een periode van een jaar voor bepaalde woningen een isolatieprogramma vastgesteld. De eigenaren en bewoners van de in het isolatieprogramma opgenomen woningen worden vervolgens gevraagd mee te werken aan een akoestisch en bouwtechnisch onderzoek. Dit onderzoek resulteert in ieder geval in een opgave van de geluidsgevoelige ruimten, een inventarisatie van bouwtechnische gegevens die van belang zijn voor het vaststellen van de aan te brengen geluidwerende voorzieningen, een opgave van de geluidwerende voorzieningen die moeten worden aangebracht, een raming van de ten laste van het rijk komende kosten die zijn verbonden aan het aanbrengen van de bedoelde geluidwerende voorzieningen en, indien van toepassing, een raming van de ten laste van de eigenaren komende kosten. Nadat dit onderzoek is afgerond en eventuele aanpassingen zijn gedaan aan de woning, wordt een besluit genomen ten aanzien van de te verrichten werkzaamheden.

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:6:

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:10:

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12, eerste lid

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt."

4. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3, pagina 22:

“...Artikel 9:12

Het onderhavige artikel verplicht het bestuursorgaan om, na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard der zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld..."

5. Van de **website van PROGIS** kan onder meer de volgende informatie gehaald worden:

“Geluidsisolatie? Wat zegt u?

Luchthaven Schiphol ontwikkelt zich tot één van de belangrijkste luchthavens van Europa. Dat is goed voor de Nederlandse economie, maar lang niet altijd prettig voor degene die dichtbij de luchthaven woont. Geluidsoverlast kan het woongenot immers behoorlijk

aantasten. Om de geluidsoverlast voor woningen rond Schiphol zoveel mogelijk te beperken, zijn tal van maatregelen getroffen. Zo weert Schiphol lawaaiige vliegtuigen en tracht de luchthaven het aan- en uitvliegen beter voorspelbaar te maken. Verder zijn er nieuwe vliegtuigen in gebruik genomen, die een stuk stiller zijn. Tot slot is de groei van de luchthaven gebonden aan wettelijke grenzen en voorwaarden. Zo moet het aantal woningen met geluidsoverlast afnemen en krijgen huizen, maar ook zorgcentra en scholen in de directe omgeving van Schiphol geluidwerende voorzieningen aangeboden. Het Project Geluidsisolatie Schiphol (Progis) verzorgt de geluidsisolatie. Het is daarbij gebonden aan wet- en regelgeving.

In 1984 is het eerste geluidsisolatieprogramma van start gegaan. In deze periode werden 4.320 woningen tegen vliegtuiggeluid geïsoleerd. Project Geluidsisolatie Schiphol fase 2 is gestart in 1997. Het streven is dit project in het najaar 2004 af te ronden. In totaal zullen circa 17.000 woningen in beschouwing worden genomen. Vanwege dit grote aantal woningen is het Project Geluidsisolatie Schiphol het meest omvangrijke van Europa.

Op deze website kunt u lezen hoe de procedure voor isolatie verloopt en vindt u informatie over de soorten isolatie. Uiteraard kunt u ons ook vragen stellen.

(...)

De verschillende stappen tijdens de uitvoeringsfase

Derde opname

De eerste keer dat u met de aannemer te maken krijgt, is tijdens de zogenaamde derde opname. Bij dit bezoek aan uw woning is ook een projectleider van Progis aanwezig. Deze vertelt de aannemer wat er aan de woning moet gebeuren en controleert de woning.

De aannemer meet tijdens of na de derde opname uw woning in. Dit is nodig omdat hij de precieze maten van (onderdelen van) uw woning moet weten voor het bestellen van materialen (glas, deuren, kozijnen etc.).

Uitvoering van de werkzaamheden

Tussen de derde opname en het moment waarop de aannemer met de uitvoering van uw woning start, kan een flinke tijd zitten. U hoort circa twee weken van tevoren op welke datum de aannemer met de uitvoering van de isolatiewerkzaamheden aan uw woning start.

De werkzaamheden (uitgezonderd het schilderwerk buiten) nemen in principe maximaal 30 werkbare dagen in beslag. De aannemer streeft ernaar de werkzaamheden aan de binnen- en buitenkant van de woning na elkaar uit te voeren. Is dit niet mogelijk, dan hoort u dit tijdig van hem.

Gedurende de uitvoering van de isolatiewerkzaamheden kunt u in principe in uw woning blijven wonen. De aannemer zal proberen de overlast te beperken door aan het einde van elke werkdag de woning wind- en waterdicht achter te laten.

Controle van de uitgevoerde werkzaamheden/oplevering van de woning

Als de werkzaamheden aan uw woning gereed zijn, neemt de opzichter contact met u op. Hij maakt vervolgens een afspraak met u om de aangebrachte voorzieningen in uw woning te controleren. Bij dit bezoek is ook de uitvoerder aanwezig. Zij leggen - in overleg met u - eventuele tekortkomingen of gebreken op een formulier vast, dat zij vervolgens ondertekenen. Ook u wordt verzocht dit formulier te ondertekenen.

De aannemer heeft twee weken de tijd om de opgetekende gebreken te herstellen. Als de levertijd van de bedoelde voorzieningen langer is dan twee weken, mag de aannemer deze termijn overschrijden.

(...)

Bij wie kunt u terecht met vragen over de isolatiewerkzaamheden aan uw woning

Met vragen over de geplande startdatum kunt u terecht bij de werkvoorbereider van de aannemer.

Nadat de werkzaamheden aan uw woning gestart zijn, kunt u met vragen over de isolatiewerkzaamheden of vragen over de uitvoeringstijden terecht bij de uitvoerder van de aannemer

Met vragen over de uitgevoerde werkzaamheden of met klachten kunt u terecht bij de opzichter. (...)

Met algemene vragen over het geluidsisolatieproject kunt u terecht bij de Isolatielijn van Progis (...).

(...)

Uw woning geïsoleerd?

Het project Geluidsisolatie Schiphol (Progis) richt zich op woningen die vallen binnen de zogenaamde 40 Ke- of de 26 LAeq-geluidszone. Dit zijn woningen die een relatief hoge geluidsbelasting hebben, omdat ze dicht bij Schiphol liggen.

Ligt uw huis in Aalsmeer, Abbenes, Akersloot, Amstelveen, Amsterdam-Buitenveldert, Amsterdam-Osdorp, Assendelft, Badhoevedorp, Boesingheliede, Buitenkaag, Burgerveen, De Kwakel, Haarlemmerliede, Halfweg, Hoofddorp, Kaagdorpe, Kudelstaart, Leimuiderbrug, Leimuiderdijk, Lijnden, Nieuwe Meer, Nieuw-Vennep, Nieuwe-Wetering, Oude Meer,

Rozenburg, Rijsenhout, Spaarndam, Uitgeest, Velsen-Zuid, Vijfhuizen, Westzaan, Weteringbrug of Zwanenburg èn valt uw woning binnen een van de twee genoemde zones, dan komt uw woning mogelijk in aanmerking voor geluidsisolatie. (Of dat ook echt zo is, hangt onder andere af van de bouwtechnische staat van de woning en van reeds aanwezige akoestische voorzieningen.)

Hoe de 40 Ke- en de 26 LAeq-zone lopen, ligt vast in het Luchthavenindelingsbesluit (LIB). Met de vaststelling van dit Besluit is de Aanwijzing Luchtvaartterrein Schiphol komen te vervallen. Meer informatie over het LIB kunt u krijgen bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat-Generaal Luchtvaart. De zones zijn ook terug te vinden in gemeentelijke bestemmingsplannen.

(...)

Let op! Dat uw woning binnen het isolatiegebied valt, houdt niet automatisch in dat u recht heeft op geluidwerende voorzieningen! Een isolatieonderzoek zal moeten uitwijzen of uw woning daadwerkelijk kan deelnemen aan het isolatieprogramma.”