



Rapport

Datum: 17 mei 2006

Rapportnummer: 2006/184

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 (Progis) bij brief van 22 december 2004 afwijzend heeft gereageerd op zijn verzoek:

- de gerealiseerde geluidwerende voorzieningen op een correcte wijze af te ronden;
- de toegezegde vergoedingen uit te betalen.

Beoordeling

Algemeen

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 het Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, Directie Noord-Holland, van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (verder Rijkswaterstaat) de organisatie van de geluidsisolatie. De projectorganisatie bestaat uit medewerkers van Rijkswaterstaat en bouwonderneming Arcadis. In het kader van het project heeft de minister van Verkeer en Waterstaat namens de Nederlandse Staat overeenkomsten afgesloten met aannemers over de door hen te verrichten werkzaamheden.

I. Bevindingen

1. Ten aanzien van verzoekers woning nam de minister van Verkeer en Waterstaat op 26 juli 2001 het besluit tot het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen. In het besluit werden aan verzoeker vergoedingen toegekend voor wandafwerking (f 450) en voor vaste kasten die verwijderd moeten worden (f 1.000). De werkzaamheden werden van begin april 2003 tot begin september 2003 uitgevoerd door de hoofdaannemer H.B.G. Woningbouw B.V.
2. In een brief van 13 mei 2003 aan Rijkswaterstaat meldde verzoeker dat tijdens het aanbrengen van de geluidwerende voorzieningen verschade aan zijn vloerbedekking was ontstaan. Verzoeker deelde mee dat hij deze eerst zelf zou trachten te verwijderen. Indien dit niet zou lukken, zou verzoeker Rijkswaterstaat daarover nog berichten.
3. Op 1 september 2003 vond de eerste oplevering plaats. Ten behoeve van deze oplevering werd een Proces verbaal van opnemng (PV) gemaakt. Het PV, dat was ondertekend door verzoeker, door Rijkswaterstaat en door de aannemer, vermeldt onder

het kopje “Lijst van nog uit te voeren werkzaamheden”:

1. glaslatten erg breed uitgevoerd;
2. schuifpuien stellen;
3. kozijn 2: kan niet geopend worden;
4. kozijn 2: raam schilderen;
5. kozijn 11: glaslatten vervangen in verstek en beter aftimmeren;
6. tekening (?; N.o.) gepotdekselde delen afrekenen;
7. vergoeding voor verf.

4. Verzoeker uitte in zijn brief aan Rijkswaterstaat van 15 september 2003 zijn ongenoegen over de uitvoering van de geluidwerende voorzieningen. In dit verband liet hij onder meer weten dat naar aanleiding van het aanbrengen van deze voorzieningen het uitzicht beperkter was geworden, dat er minder daglicht de woning binnenkwam en dat de glaslatten te breed waren.

Verder liet verzoeker weten dat alle betrokkenen hadden gezegd dat het voorgaande onacceptabel was. De opzichter van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat zou de brede glaslatten hebben afgekeurd en de opzichter van PROGIS had hierover bij de tweede of derde oplevering een notitie opgesteld. De aannemer die het probleem wilde oplossen, liet verzoeker vervolgens weten dat hij de glaslatten niet mocht vervangen.

Verzoeker had graag gezien dat hij vooraf was gewaarschuwd over de beperking van het daglicht. Indien verzoeker het voorgaande had geweten, was hij niet akkoord gegaan met de voorzieningen.

Voorts liet verzoeker het volgende weten:

“...Dat wij thans ook nog blijven zitten met de dagelijkse irritatie van de brede glaslatten is voor ons onacceptabel.

Teneinde lange procedures te voorkomen verzoeken wij u vooraf akkoord te gaan met de kosten voor deze werkzaamheden; wij zullen dan een deskundige timmerman opdracht geven dit op te lossen.

Zolang deze kwestie niet is opgelost en de door u toegezegde overige vergoedingen (o.a. verf, potdekseldelen, behangvergoeding) niet zijn uitbetaald zullen wij niet akkoord gaan met de laatste oplevering...”

5. Op hetzelfde formulier als genoemd onder 1.2. werd vervolgens op 28 oktober 2003 onder het kopje "Controle restpunten 2e handtekening (akkoord alle herstelpunten)" een handtekening geplaatst door de aannemer en door Rijkswaterstaat. Onder "eigenaar" werd een handtekening door de opzichter geplaatst en werd verwezen naar de achterzijde van het PV. Op de achterzijde stond, onder vermelding van verzoekers handtekening, "vanwege punt 1 wil klant niet tekenen". Op dit formulier was onder het kopje: "lijst van nog uit te voeren werkzaamheden" (zie hiervoor onder 1.3) met pen en stift de volgende punten doorgestreept: "glaslatten erg breed uitgevoerd", "tekening(?) op potdeksels delen afrekenen" en "vergoeding voor verf".

Tevens stond op de achterzijde, onder vermelding van een handtekening van Rijkswaterstaat, het volgende vermeld: "uitgevoerd volgens detail". De werkzaamheden genoemd onder de punten 2. tot en met 5. (zie hiervoor onder 1.3.) waren met een paraaf geaccordeerd.

6. Verzoeker verzocht Rijkswaterstaat bij brief van 25 februari 2004 om een reactie op zijn brief van 15 september 2003. Verzoeker had tot dan toe alleen een ontvangstbevestiging ontvangen, waarin werd vermeld dat verzoekers brief van 15 september 2003 indien mogelijk binnen zes weken zou worden beantwoord. Daarbij verzocht hij PROGIS te bewerkstelligen dat de gerealiseerde geluidwerende voorzieningen op een correcte wijze zouden worden afgerond en dat de aan hem toegezegde vergoedingen zouden worden uitbetaald. Opnieuw berichtte verzoeker dat hij niet akkoord was gegaan met de oplevering.

7. Bij brief van 22 maart 2004 deelde Rijkswaterstaat aan verzoeker mee dat op 2 april 2004 zou worden gecontroleerd of de door PROGIS aangebrachte voorzieningen aan de gestelde eisen voldeden. De controle was onder andere gericht op de vraag of de deuren en ramen goed sloten.

8. In een brief van 11 oktober 2004 aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat liet verzoeker weten dat hij nog geen reactie op zijn brief van 15 september 2003 had ontvangen. Voorts liet verzoeker weten dat hij op 2 april 2004 een met naam genoemde medewerker van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat had bericht dat hij niet akkoord was met de finale oplevering. De medewerker liet verzoeker het PV zien. Daarop stond onder het kopje "controle restpunten 2e handtekening" een handtekening vermeld. Verzoeker liet de medewerker van het Ministerie weten dat dit niet zijn handtekening betrof en dat hij niet akkoord was gegaan met de finale oplevering.

Verzoeker achtte deze gang van zaken onacceptabel, temeer daar de toegezegde financiële vergoedingen nog niet waren afgerond. Hij verzocht een aantal bedragen over te maken op zijn bankrekening. Het betrof een vergoeding van € 180,96 voor verf, € 137,50 red cedar potdekseldelen, een behangvergoeding voor twee slaapkamers aan de voorkant en een door hem geraamde vergoeding van € 4500 in verband met het vervangen van de

te brede glaslatten.

Verzoeker achtte het niet juist dat valse handtekeningen werden geplaatst, dat vergoedingen uitbleven en dat brieven niet werden beantwoord.

9. Bij e-mailbericht van 6 december 2004 verzocht verzoeker Rijkswaterstaat om informatie over de klachtenprocedure. Op 8 december 2004 ontving hij een e-mailbericht van Rijkswaterstaat, waarin werd meegedeeld dat zijn woning op 28 oktober 2003 was opgeleverd. Nu de onderhoudstermijn, die ingaat na de oplevering, vier maanden bedroeg, liet Rijkswaterstaat weten dat deze termijn inmiddels was verstreken. Voor klachten over het uitgevoerde werk diende verzoeker zich te wenden tot de aannemer die de werkzaamheden had uitgevoerd.

10. Verzoeker wendde zich bij brief van 20 december 2004 tot de Nationale ombudsman.

11. Bij brief van 22 december 2004 reageerde de minister van Verkeer en Waterstaat op verzoekers brief van 11 oktober 2004 en deelde daarbij het volgende mee:

"...Proces-verbaal van opnemning

De oplevering van uw woning heeft plaatsgevonden op 01-09-2003. De controle van de restpunten is op 28-10-2003 geweest. Omdat het destijds niet mogelijk was met u overeenstemming te bereiken over de afronding van de werkzaamheden, heeft de oplevering plaatsgevonden zonder uw handtekening op het proces-verbaal van opnemning. Mijn opzichter (...) heeft vastgesteld dat de restpunten correct waren afgewikkeld. Hij heeft namens u zijn handtekening gezet, om vast te leggen dat de aannemer aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Van een valse handtekening is geen sprake; er wordt op het proces-verbaal van opnemning immers duidelijk aangegeven dat het niet uw handtekening is.

Op het proces verbaal is aangetekend dat de detaillering van de glaslatten volgens de geldende detaillering is uitgevoerd. Door het dikkere en zwaardere glas ontstaan inderdaad de in uw brief van 15 september 2003 genoemde effecten.

Financiële vergoedingen

U schrijft in uw brief over financiële vergoedingen die aan u zouden zijn toegezegd. Ik heb uw dossier geraadpleegd. Naar aanleiding hiervan deel ik u het volgende mee:

De bedoelde behangvergoeding is aan u uitbetaald conform de afspraak in het besluit van 26 juli 2001.

In het dossier heb ik geen schriftelijke afspraken aangetroffen die tussen u en Progis zijn gemaakt over de overige door u genoemde vergoedingen. Ik zal deze vergoedingen

daarom niet aan u uitkeren..."

12. Naar aanleiding van de ontvangst van de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat van 22 december 2004, zond verzoeker op 28 december 2004 een aanvulling op zijn verzoekschrift van 20 december 2004 aan de Nationale ombudsman. Hij liet het volgende weten:

"...In 2001 is een vergoeding voor de wandafwerking van € 500,- aan mij uitbetaald. Bij het aanbrengen van de ventilatiekasten is het behang in twee slaapkamers zodanig beschadigd, dat een behangvergoeding door de schilder van H.B.G. is toegezegd. Voor de overige geclaimde vergoedingen zijn inderdaad geen schriftelijke afspraken gemaakt, maar er zijn wel mondelinge toezeggingen gedaan. (De uitvoerder van de aannemer H.B.G.; N.o.) en (de opzichter van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat; N.o.) en (een medewerker van het schildersbedrijf; N.o.) hebben mondelinge toezeggingen over vergoedingen gedaan.

(De opzichter; N.o.) heeft kennelijk eenzijdig vastgesteld, dat de restpunten correct waren afgehandeld en namens mij de handtekening geplaatst..."

13. Op 11 februari 2005 stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in naar verzoekers klacht. De minister van Verkeer en Waterstaat liet in haar reactie op de brief van de Nationale ombudsman van 11 februari 2005 op 21 juni 2005 weten dat voor het aanbrengen van twee ventilatiekasten in twee slaapkamers een vergoeding is toegekend. De Beleidsuitgangspunten en Praktijkregels 1997 (BP '97) bieden de basis voor deze vergoeding. De minister deelde mee dat een bedrag van fl. 1450 (€ 657,98) op 23 september 2003 aan verzoeker was overgemaakt. Dit bedrag bestond uit fl. 225 voor wandafwerking en kastruimte en fl. 500 per slaapkamer.

Verder deelde zij mee dat in het dossier niets was terug te vinden over de volgens verzoeker toegezegde financiële vergoedingen, te weten: € 180,96 voor verf, € 137,50 red cedar potdekseldelen, een behangvergoeding voor twee slaapkamers aan de voorkant en een vergoeding van € 4500 in verband met het vervangen van de te brede glaslatten. Daarbij liet de minister weten dat Rijkswaterstaat was nagegaan of er een verfvergoeding bestaat en dat dit als regel niet het geval is.

Voorts deelde de minister mee dat geen verklaring kon worden gegeven voor het feit dat op het PV de punten 1, 6 en 7 waren doorgehaald.

14. Wat betreft de verf- en behangvergoedingen deelde de minister van Verkeer en Waterstaat in haar reactie voorts het volgende mee:

"...De vergoedingen voor beschadigd behang zoals geclaimd door (verzoeker; N.o.) in zijn brief van 11 oktober 2004 en het aanbrengen van ventilatiekasten zijn toegekend en uitbetaald. Latere toezeggingen door wie dan ook gedaan op deze onderdelen zouden niet

gehonoreerd kunnen worden.

De punten 6 en 7 van het PV hebben naar de inschatting van de onderzoeker beide betrekking op een verfvergoeding. Formeel bestaat een verfvergoeding niet, zodat daarmee verklaard kan worden waarom beide punten op het formulier zijn doorgehaald. Vermoedelijk zijn beide punten doorgehaald na de tweede controle. Dat is dus nadat (verzoeker; N.o.) op 28 oktober 2003 op de achterzijde van het formulier kenbaar maakte zich te verzetten tegen het schrappen van punt 1. (Verzoeker; N.o.) had daar waarschijnlijk ook de punten 6 en 7 aan toegevoegd als die op dat moment zouden zijn geschrapt.

Uit het voorgaande kan worden afgeleid dat er waarschijnlijk toezeggingen zijn gedaan over de vergoeding van de verf. Deze toezeggingen zijn in het PV opgenomen maar bij autorisatie van het PV geschrapt. Het PV heeft alleen juridische betekenis tussen Rijkswaterstaat en de aannemer, omdat het de instemming in zich draagt van beide partijen over de oplevering. De bewoner/eigenaar kan daaraan geen rechten ontleen en zijn handtekening op het PV is in dat opzicht niet van belang.

De werkzaamheden zijn verricht op basis van het isolatiebesluit voor de woning van (verzoeker; N.o.) gedateerd 26 juli 2001. In het besluit zijn vergoedingen toegekend. Het besluit is gebaseerd op artikel 2 lid 1 RGV '97 (zie Achtergrond, onder 1.). De vergoedingen zijn gebaseerd op paragraaf 6.4 BP '97 (zie Achtergrond, onder 2.).

(...)

De formeel vastgestelde vergoedingen zijn uitgekeerd. Andere toezeggingen zijn onvoldoende hard gemaakt. Deze klacht is derhalve ongegrond te achten.

(...)

De vergoedingen aan (verzoeker; N.o.) zijn rechtmatig toegekend en uitgekeerd. Er is geen grond om op grond van het isolatiebesluit andere of hogere vergoedingen toe te kennen..."

15. De minister achtte verzoekers klacht dat de glaslatten te breed waren uitgevoerd, ongegrond. De reden daarvoor was dat de dubbele beglazing in de bestaande kozijnen moest worden gezet. Dit kon, aldus de minister, alleen met brede glaslatten stevig genoeg. Volgens de minister was er geen andere oplossing en hij oordeelde dat er als gevolg van de brede glaslatten sprake kon zijn van enig ongemak, zoals bijvoorbeeld minder uitzicht en lichtinval. De minister achtte dit aanvaardbaar. Nu de aannemer had getekend, stond volgens de minister vast dat het werk conform de opdracht was opgeleverd.

Voorts liet de minister het volgende weten:

"...Uit de werkwijze van Rijkswaterstaat bij het hanteren van het Proces verbaal van opnemning (PV) en het onderhavige formulier blijkt dat er geen sprake is van het eenzijdig vaststellen of schrappen van restpunten. Dit blijkt uit de ondertekening op de achterzijde van het PV door (verzoeker; N.o.). Het schrappen van punt 1, de brede latten, past binnen de regelgeving. Het enige alternatief zou zijn om de kozijnen te vernieuwen. Dit valt niet binnen het RGV (Regeling Geluidwerende Voorzieningen 1997; N.o.) als nieuwe kozijnen alleen door Rijkswaterstaat moeten worden bekostigd..."

De minister deelde mee voorts mee dat de werkzaamheden waren verricht op basis van het isolatiebesluit voor verzoekers woning van 26 juli 2001 en het daarbij behorende ontwerpbesluit. Het besluit was gebaseerd op artikel 2, eerste lid, RGV '97. Voorts liet de minister weten dat paragraaf 4.1.1 BP `97 (zie Achtergrond, onder 2.) de basis vormde voor het aanbrengen van de bredere glaslatten en de afwijzing van de klacht daarover.

16. De minister van Verkeer en Waterstaat liet in haar reactie op de klacht verder nog weten dat de communicatie van de zijde van Rijkswaterstaat traag en onvolledig was verlopen. Er werd langzaam op verzoekers brieven gereageerd en de informatie die werd verstrekt was sober. Daarbij was nagelaten verzoeker actief te informeren over de redenen van het aanbrengen van bredere glaslatten en de wijze van afdoen van de vergoedingen. Voorts had, aldus de minister, de verwarring over de handtekeningen kunnen worden opgehelderd door naar de achterkant van het PV te verwijzen. Overigens gaf dit nog geen aanleiding om vergoedingen toe te kennen.

Wel achtte Rijkswaterstaat zich aansprakelijk voor de kosten en inspanningen die verzoeker had moeten leveren om antwoord te krijgen op zijn (aangetekende) brieven. Er werd een tegemoetkoming toegekend van € 50.

17. Verzoeker reageerde in een brief van 1 juli 2005 op de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat van 21 juni 2005 en deelde mee dat:

- de verf in overleg met de schilder door hem was aangeschaft met de toezegging dat deze kosten werden vergoed;
- de behangvergoeding was toegezegd door de schilder omdat bij de installatie van de ventilatieroosters het behang beschadigd was geraakt;
- de kwaliteit van de potdekseldelen slechter was dan de bestaande en
- de brede glaslatten als onacceptabel door de aannemer en de uitvoerders waren aangemerkt.

Verder stoorde het verzoeker dat op het PV de punten 7. en 9. (6. en 7.; N.o.) na de eerste oplevering, zonder zijn goedkeuring en buiten hem om waren doorgestreept. Daarbij liet hij weten dat op het PV expliciet stond aangegeven dat hij vanwege de brede glaslatten (punt

1. op het PV) niet wilde tekenen. Indien op dat moment de punten 7. en 9. (6. en 7.; N.o.) al waren doorgestreept, dan had verzoeker, zo schreef hij, op de achterzijde punt 7. en 9. (6. en 7.; N.o.) toegevoegd. Verzoeker is nooit akkoord gegaan met de finale oplevering.

II. Beoordeling ten aanzien van de geluidwerende voorzieningen

18. Verzoeker is ontevreden over de wijze waarop de geluidwerende voorzieningen aan de ramen zijn aangebracht. Er zijn brede glaslatten aangebracht, er is minder lichtinval en het uitzicht is beperkter geworden. Verzoeker heeft over het voorgaande klachten ingediend. Deze klachten hebben niet tot aanpassingen geleid.

19. Het redelijkheidselement houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

20. De Nationale ombudsman constateert dat op 28 oktober 2003, ten tijde van de controle van de restpunten, de opzichter namens de opdrachtgever, de minister van Verkeer en Waterstaat, voor akkoord heeft getekend. Daaruit moet worden afgeleid dat de opdrachtgever heeft ingestemd met de uitvoering van de werkzaamheden door de hoofdaannemer H.B.G. Woningbouw B.V. en van oordeel is dat de werkzaamheden conform de opdracht zijn uitgevoerd. De door verzoeker genoemde bezwaren doen aan dat oordeel niet af. Immers, in paragraaf 5.4. BP '97 (zie Achtergrond) is aangegeven dat het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen sober en doelmatig gebeurt. Het mag echter niet leiden tot essentiële, onevenredige comfortvermindering. Zo is verminderde lichtinval volgens die paragraaf in ieder geval geen essentiële comfortvermindering.

Voorts blijkt uit de tekening in paragraaf 4.1.1. BP '97 (zie Achtergrond) dat in de nieuwe situatie bredere glaslatten worden gebruikt dan de oudere. Verzoekers bezwaren bij de eerste opname zijn kennelijk aanleiding geweest om na te gaan of smallere latten konden worden aangebracht; het aanbrengen van smalle latten was technisch echter niet uitvoerbaar. Het alternatief zou zijn dat nieuwe kozijnen zouden worden geplaatst, maar in paragraaf 4.1.1. BP '97 staat beschreven dat in een limitatief aantal gevallen sprake is van vervanging van de kozijnen. Dit gold niet voor verzoekers situatie, zodat bij het aanbrengen van de geluidwerende voorzieningen de bestaande kozijnen konden worden gehandhaafd.

21. De Nationale ombudsman is, gelet op hetgeen onder II.20 staat beschreven van oordeel dat de minister van Verkeer en Waterstaat in redelijkheid tot de conclusie heeft kunnen komen dat de voorzieningen correct zijn aangebracht. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

22. De Nationale ombudsman merkt nog wel op dat verzoeker niet actief is geïnformeerd over de vraag waarom de brede glaslatten werden aangebracht. De minister van Verkeer en Waterstaat heeft dit zelf ook onderkend, zoals blijkt uit de reactie aan de Nationale

ombudsman van 21 juni 2005.

Overigens is de Nationale ombudsman niet gebleken van het plaatsen van valse handtekeningen op het PV, nu op de achterzijde van het PV op 28 oktober 2003 is aangegeven dat verzoeker niet wilde tekenen vanwege de brede glaslatten.

III. Beoordeling ten aanzien de vergoedingen

23. Verzoeker klaagde er voorts over dat het Ministerie van Verkeer en Waterstaat bij brief van 22 december 2004 afwijzend heeft gereageerd op zijn verzoek de toegezegde vergoedingen uit te betalen.

24. De Nationale ombudsman stelt voorop dat hier niet aan de orde is de vraag of verzoeker "recht heeft" op andere financiële vergoedingen dan hij al heeft ontvangen. Het is niet aan de Nationale ombudsman om dat in een klachtprocedure te beoordelen. Bovendien ontbreekt het in deze zaak aan een eenduidig en gedetailleerd overzicht van verzochte en uitbetaalde vergoedingen.

Het onderzoek en oordeel van de Nationale ombudsman betreft de wijze waarop de minister is omgegaan met verzoekers verzoeken om een adequate afronding, met name financieel, van het isolatieproject.

25. Verzoeker heeft bij brief van 15 september 2003, twee weken na de eerste opname, zijn ongenoegen over de uitvoering van het project kenbaar gemaakt en meegedeeld niet akkoord te gaan met de laatste oplevering zolang de door Rijkswaterstaat toegezegde vergoedingen niet zijn uitbetaald. Deze brief is, ook na schriftelijk rappel, niet beantwoord. Na een derde brief is de minister uiteindelijk bij brief van 22 december 2004

ingegaan op verzoekers grieven en op zijn verzoek om vergoedingen te betalen. Die reactie hield in dat behalve de reeds uitgekeerde behangvergoeding niets wordt betaald omdat in het dossier geen schriftelijke afspraken daaromtrent tussen Progis en verzoeker zijn aangetroffen.

26. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Het vereiste impliceert dat bij een beslissing op een verzoek alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen moeten worden betrokken en de weigering om een verzoek te honoreren moet zijn voorzien van argumenten die deze beslissing kunnen dragen.

27. In dit verband is van belang de omstandigheid dat de minister meer dan een jaar lang verzoekers beroep op toezeggingen inzake een financiële tegemoetkoming heeft genegeerd. Toen zij in december 2004 alsnog reageerde, had de minister niet mogen volstaan met het argument dat van toezeggingen of afspraken niet bleek uit het dossier. Daar komt nog bij dat - zo is naderhand uit het onderzoek van de Nationale ombudsman

gebleken - (ook) voor de minister niet geheel duidelijk was waarop de verlangde vergoedingen precies betrekking hadden en voorts dat er volgens de minister waarschijnlijk toezeggingen zijn gedaan over vergoeding van de verf, maar dat deze zijn geschrapt, respectievelijk: dat toezeggingen niet voldoende hard zijn gemaakt. Toch is, zonder dat deze punten (zo veel als mogelijk) waren opgehelderd, in voor verzoeker negatieve zin op het verzoek beslist.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

28. Het voorgaande vormt voor de Nationale ombudsman aanleiding om een aanbeveling te doen die ertoe strekt dat de minister alsnog een goed voorbereide beslissing omtrent een eventuele financiële tegemoetkoming neemt. Daartoe zal, in samenspraak met verzoeker, in kaart moeten worden gebracht ter zake waarvan verzoeker precies vergoedingen vraagt, wat daaromtrent in de periode rond de oplevering is meegedeeld vanwege Rijkswaterstaat, dan wel de aannemer en zal moeten worden overwogen of, op grond van gedane toezeggingen, aanleiding bestaat om verzoeker alsnog financieel tegemoet te komen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, directie Noord-Holland, is

- niet gegrond ten aanzien van de klacht over de geluidwerende voorzieningen;
- gegrond ten aanzien van de klacht over het niet toekennen van toegezegde vergoedingen, wegens schending van het motiveringsvereiste.

AANBEVELING

De minister van Verkeer en Waterstaat wordt in overweging gegeven te bewerkstelligen dat in samenspraak met verzoeker in kaart wordt gebracht ter zake waarvan verzoeker precies vergoedingen vraagt, wat daaromtrent in de periode rond de oplevering is meegedeeld vanwege Rijkswaterstaat, dan wel de aannemer en op basis daarvan te overwogen of, op grond van gedane toezeggingen, aanleiding bestaat om verzoeker alsnog financieel tegemoet te komen.

Aanvankelijk gaf de minister van Verkeer en Waterstaat aan geen aanleiding te zien de eerdere conclusies te wijzigen. De Nationale ombudsman heeft vervolgens in juli 2007 in een gesprek op het Ministerie aangedrongen op een goede oplossing. Bij brief van 31 januari 2008 heeft de minister laten weten een bedrag van € 414,06 te betalen, dit betreft de koste nvoor verg en potdekseldelen en de wettelijke rente vanaf 1 september 2003. De minister heeft verzoeker zijn verontschuldigen aangeboden voor de lange

behandelingsduur van het verzoek om vergoeding van de kosten.

Onderzoek

Op 22 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Aalsmeer, met een klacht over een gedraging van Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat, directie Noord-Holland van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

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.

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

Noch verzoeker noch de minister van Verkeer en Waterstaat gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Besluit van de minister van Verkeer en Waterstaat van 26 juli 2001 tot het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen ten aanzien van verzoekers woning.
2. Brief verzoeker aan Rijkswaterstaat van 13 mei 2003.
3. Proces-verbaal van opneming van 1 september 2003.
4. Proces-verbaal van opneming van 28 oktober 2003.
5. Brief verzoeker aan Rijkswaterstaat van 15 september 2003.
6. Brief verzoeker aan Rijkswaterstaat van 25 februari 2004.
7. Brief Rijkswaterstaat aan verzoeker van 22 maart 2004.
8. Brief verzoeker aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat van 11 oktober 2004.

9. E-mailbericht van verzoeker aan Rijkswaterstaat van 6 december 2004.
10. E-mailbericht van Rijkswaterstaat aan verzoeker van 8 december 2004.
11. Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van verzoeker van 20 december 2004.
12. Brief minister Verkeer en Waterstaat aan verzoeker van 22 december 2004.
13. Aanvullend verzoekschrift van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 28 december 2004.
14. Brief Nationale ombudsman aan de minister van Verkeer en Waterstaat van 11 februari 2005.
15. Brief minister van Verkeer en Waterstaat aan de Nationale ombudsman van 21 juli 2005.
16. Reactie verzoeker aan de Nationale ombudsman van 1 juli 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Regeling Geluidwerende Voorzieningen 1997

Artikel 2, eerste lid

"Tenzij in deze regeling anders is bepaald, worden op 's rijks kosten geluidwerende voorzieningen aangebracht aan geluidsgevoelige ruimten van:

a. een woning die:

1^o. op het tijdstip van vaststelling van de geluidszone in Ke daarbinnen reeds aanwezig is, of nog niet aanwezig is maar waarvoor de bouwvergunning is verleend, en

2^o. volgens de in artikel 25d van de Luchtvaartwet bedoelde geluidscontouren een hogere geluidsbelasting dan 40 Ke ondervindt;

b. een ander geluidsgevoelig gebouw (...)."

2. Beleidsuitgangspunten en Praktijkregels 1997 (nadere uitwerking van de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997)

“Paragraaf 4.1. Voorzieningen aan de gevels

4.1.1 Kozijnen

In principe worden bij het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen de bestaande kozijnen gehandhaafd en met extra sponning- en aanslaglatten geschikt gemaakt voor de akoestische beglazing/puivulling.

(tekening van bestaande situatie en nieuwe situatie; N.o.)

Vervangen van kozijnen vindt alleen plaats indien:

a. het kozijn door zijn afmetingen of profilering ongeschikt is om op verantwoorde wijze te kunnen worden aangepast.

Vervanging vindt plaats op kosten van het geluidisolatieproject.

b. de onderhoudstoestand van het kozijn dermate slecht is dat vervanging noodzakelijk is voordat er geluidwerende voorzieningen in kunnen worden aangebracht.

De extra kosten komen voor rekening van de eigenaar (verplichte eigen bijdrage) en zijn inclusief de kosten van eventueel bijkomende maatregelen (latei, raamdorpelsteen, vensterbank, kantstukken, e.d.).

Alleen in het geval dat er tegelijkertijd sprake is van situatie a wordt geen eigen bijdrage in rekening gebracht.

c. door de eigenaar vervanging gewenst wordt, hoewel dit vanuit technisch/akoestisch oogpunt niet nodig is.

De meerkosten komen voor rekening van de eigenaar en zijn inclusief de kosten van eventueel bijkomende maatregelen (latei, raamdorpelsteen, vensterbank, kantstukken, e.d.).

Voor kozijnen die vervangen moeten worden, wordt standaard uitgegaan van Europees naaldhout. Alleen indien het te vervangen kozijn van een bijzonder materiaal is (hardhout, aluminium of kunststof) wordt ook het nieuwe kozijn in dat betreffende materiaal uitgevoerd, mits daarmee de vereiste geluidwering gehaald kan worden.

Stalen kozijnen zullen altijd vervangen moeten worden.

(...)

Paragraaf 5.4 Comfortvermindering

Het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen gebeurt sober en doelmatig en mag niet leiden tot essentiële, onevenredige comfortvermindering.

Er is onder meer geen sprake van essentiële comfortvermindering als:

het nuttig vloeroppervlak of de nuttige ruimte van een geluidsgevoelige ruimte door het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen in beperkte mate verkleind wordt (...)

een schuifraam vervangen wordt door een draairaam, een schuifdeur vervangen wordt door een draaideur;

het aantal draaiende delen (ramen en deuren) per vertrek wordt geminimaliseerd;

tengevolge van het minimaliseren van draaiende delen de ramen niet meer van binnen uit kunnen worden gewassen;

er ruimteverlies achter de knieschotten optreedt als gevolg van het aanbrengen van geluidwerende voorzieningen;

er ventilatieopeningen op een hoogte van minimaal 1.80 m boven de vloer worden aangebracht;

er kleine kleurverschillen ontstaan tussen de afwerking van de aangebrachte voorzieningen en de bestaande afwerking;

er een vermindering van de daglichttoetreding optreedt, bijvoorbeeld bij het plaatsen van een suskast of ten gevolge van het verzwaren van het kozijnhout;

er een deur wordt geplaatst tussen de woonkamer en een niet geluidsgevoelige keuken.

(...)

Paragraaf 6.4 Vergoedingen

Het geluidsisolatieproject kent de onderstaande vergoedingen.

- vergoeding voor wandafwerking

(alleen indien tijdens uitvoering beschadigingen onvermijdelijk zijn)

- f 225,-- per vertrek,

- kastenvergoeding voor vaste kasten die verwijderd moeten worden

- f 500,-- per kast

- vergoeding voor niet teruggeplaatste binnenbetimmering
- f 45,-- per m²
- vervallen van permanente openingen indien eigenaar zelf gesloten c.v.-ketel laat plaatsten
- f 485,--
- vervallen gevelkachel
- f 700,-- per stuk

Vergoedingen worden opgenomen in de overeenkomst."