

Eindrapport van de ombudscommissie Waalwijk

1. Het verzoek

Verzoekers hebben de ombudscommissie gevraagd hun klachten te onderzoeken over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met hun verzoek om vergoeding van schade aan hun woning als gevolg van het wijzigen van het gebruik van een weg, die langs het perceel van verzoekers loopt en met de brieven die verzoekers daarover aan de gemeente hebben geschreven.

De ombudscommissie besloot de zaak in onderzoek te nemen. Met dit eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. De klachtprocedure komt hiermee tot een definitief einde.

2. Overwegingen vooraf

Procedures

De omstandigheden die tot de klachten hebben geleid, betreffen activiteiten en verkeer vlakbij de woning van verzoekers. Sinds vele jaren zijn deze omstandigheden onderwerp van discussie tussen verzoekers en de gemeente. In 2013 en 2014 heeft de Nationale Ombudsman zich hierover gebogen. Ook zijn er procedures bij de bestuursrechter (de Rechtbank en de Raad van State) gevoerd in de periode van 2015 tot augustus 2019.

Gevoelig

Verzoekers hebben aangegeven dat hun woon- en leefgenot gedurende vele jaren dusdanig is aangetast dat zij daar niet alleen emotioneel maar ook fysiek onder lijden. In samenhang met het feit dat verzoekers zich niet gehoord voelen door de gemeente en dat zij geen erkenning ervaren voor de aan de klacht ten grondslag liggende problemen, maakt deze zaak een gevoelige kwestie, die in de loop van de jaren lijkt te zijn geëscaleerd. Dit blijkt uit de vele mails, brieven, klachten en procedures.

Uitzondering op de behandelingsplicht en bevoegdheid

Een aantal onderdelen van de klacht betreffen gedragingen van de gemeente, die langere tijd geleden plaatsvonden. Geen behandelingsplicht bestaat als een gedraging plaatsvond een jaar voor indiening van de klacht (de eerste klachtbrief is van 12 maart 2018). De ombudscommissie neemt om die reden alleen die onderdelen van de klacht in het onderstaande mee, die gedragingen betreffen, die plaatsvonden na 12 maart 2017. Verder betreffen een aantal van de klachten gedragingen (zoals het niet beantwoorden van vragen) in het kader van procedures bij de bestuursrechter. De ombudscommissie is niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar gedragingen ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan (art 9:22 onderdeel d Awb). Evenmin is de commissie bevoegd om een oordeel uit te spreken over klachten over het niet voldoen aan een verzoek in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur. Deze wet geeft zelf toetsingsmogelijkheden door een rechter. Hoe de ombudscommissie tot haar eindoordeel komt leest u hieronder bij punt 8. en 9.

3. De procedure bij gemeente en ombudscommissie

Verzoekers hebben bij brieven van 12 maart 2018 en 9 mei 2018 hun klachten bij de gemeente ingediend. De gemeente heeft de klachten behandeld en op 28 augustus 2018 in een brief op de klachten gereageerd (uitspraak op de klacht).

Op 4 juni 2019 legden verzoekers de klachten aan de ombudscommissie voor met het verzoek die te onderzoeken (het verzoek). Later stuurden verzoekers aanvullingen op de klacht per mail van 8 juli

2019, 10 juli 2019 en 5 augustus 2019.

De commissie besloot het verzoek in behandeling te nemen en verzocht de gemeente op de klachten te reageren, wat bij brief van 30 augustus 2019 gebeurde (het verweer van de gemeente). Dit verweer is aan verzoekers toegezonden op 14 september 2019. Partijen kregen de gelegenheid om hun standpunten toe te lichten op de hoorzitting van 21 oktober 2019. Van deze gelegenheid maakten verzoekers gebruik en namens de gemeente voerden twee medewerkers het woord. Zowel door de gemeente als door verzoekers is in de periode vanaf indienen van het verzoek tot de hoorzitting een keer uitstel gevraagd (en verleend).

De commissie heeft bij verzoekers (voor de hoorzitting) en de gemeente (tijdens de hoorzitting) nadere stukken opgevraagd en ontvangen en aan het dossier toegevoegd.

Verzoekers en de gemeente kregen de gelegenheid om te reageren op de bevindingen. Zowel verzoekers als de gemeente maakten daar gebruik van in hun brieven van 22 november 2019 respectievelijk 25 november 2019. De ombudscommissie heeft de reacties doorgenomen en voor zover ze relevant zijn in het kader van dit onderzoek zijn ze opgenomen in dit rapport.

De gemeente stuurde na de hoorzitting bij schrijven van 1 november 2019 een voorstel aan de commissie toe. Verzoekers hebben op dit voorstel gereageerd in hun reactie op de bevindingen en zijn niet op dit voorstel ingegaan.

4. De feiten

De situatie ter plaatse

De woning van verzoekers ligt vlak bij het parkeerterrein van het Het is een hoekwoning, waarvan de zijkant, met woon- en slaapgedeelte grenst aan de In de loop der jaren heeft het op het terrein diverse voorzieningen verplaatst en is de als toegangsweg gaan gebruiken. Om die reden wordt in 2007 een inrit aangelegd en in 2008 gaat niet alleen het personeel, maar ook het zware vrachtverkeer (o.a. met), dat het bevoorradt, de gebruiken als verbindingroute van en naar het achterterrein van het

Legalisering gebruik inrit en handhaving milieuvergunning

Verzoekers vragen de gemeente eerst om maatregelen. Bij het uitblijven daarvan dienen zij in 2013 een schadeclaim in voor schade aan hun woning (volgens verzoekers als gevolg van trillingen door het vrachtverkeer). Ook stellen verzoekers de rechtmatigheid van het gebruik van de uitweg (inrit) ter discussie. De gemeente deelt aanvankelijk mee dat alles in een vergunning is geregeld. Die mededeling blijkt achteraf onjuist te zijn. Verzoekers vragen de gemeente om handhavend op te treden tegen het illegale gebruik van de uitweg. In oktober 2013 wijst de gemeente dit verzoek af omdat er (in december 2013) een aanvraag wordt ingediend om de uitweg te legaliseren. In 2014 verstrekt de gemeente de vereiste vergunning alsnog. Daarmee is de inrit vanaf dat moment legaal. In 2015 vragen verzoekers de gemeente wederom om handhaving, nu van de milieuvergunning van het De gemeente wijst dat deels toe omdat er geluidsvoorschriften blijken te worden overtreden. Het gebruik van de inrit en de milieuvergunning zijn onderwerp geweest van procedures bij de bestuursrechter (Rechtbank en Raad van State in 2015, 2016, 2018 en 2019), van klachtenprocedures bij de gemeente (uitspraken op 22 juli 2014 en op 28 augustus 2018) en de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stelde geen rapport op, maar concludeerde destijds (op 9 oktober 2014) dat "er geen ruimte is voor nader onderzoek, bijvoorbeeld omdat er een beroepsprocedure aanhangig gemaakt wordt of de klachten betrekking hebben op besluiten die via een dergelijke procedure aanhangig gemaakt hadden kunnen worden en onherroepelijk vast staan".

Wijze van omgaan met schadeclaim

Het verzoek dat nu aan de ombudscommissie is voorgelegd, gaat (voornamelijk) over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met de klachten en schadeclaim van verzoekers en het daarmee samenhangende handelen of nalaten door de gemeente.

Eerdere aantasting woongenot

Eerder werd het woongenot van verzoekers aangetast door andere activiteiten rond hun woning, die hinder en schade veroorzaakten. Voor 2008 is er een langdurig conflict tussen verzoekers en gemeente geweest over schade aan de woning door werkzaamheden. De gemeente heeft deze schade deels vergoed.

5. De klachten (visie van verzoeker)

Algemeen

Jarenlang is er door de gemeente geen antwoord gegeven op vragen van verzoekers. Verzoekers vragen de ombudscommissie om erkenning daarvoor. Zij voelen zich weggezet als mensen die steeds maar weer komen met vragen. Ze hebben zich genoodzaakt gezien hun huis te verkopen omdat ze in de slaapkamer op de begane grond niet meer kunnen slapen vanwege de overlast die zij ondervinden. De spanningen hebben zelfs geleid tot gezondheidsproblemen. Terwijl de gemeente niet toegankelijk is om het probleem op te lossen.

De gemeente nam ten onrechte de klacht van 12 maart 2018 niet in behandeling. De klacht van 9 mei 2018 is wel in behandeling genomen, maar in de uitspraak op de klacht wordt geen uitsluitsel gegeven op de vraag of de brieven die verzoekers noemden wel of niet beantwoord zijn.

De klachten van verzoekers laten zich als volgt indelen:

A. Wijze van omgaan met schadeclaim

Na aanleg van een inrit in de in 2007 blijkt dat personenauto's met spoilers over de drempel van de inrit schaven en piekgeluiden maken. Vanaf medio 2008 maken ook zware vrachtwagens, die het bevoorraden gebruik van deze inrit. Verzoekers voelen trillingen in het huis op het moment dat vrachtwagens de inrit passeren en constateren scheuren in de woning. Ondanks de toezegging voor een trillingsonderzoek geeft de gemeente er uiteindelijk geen opdracht voor, waardoor maatregelen uitblijven. Ook de vrachtwagenchauffeurs vinden dat de drempel ongeschikt is voor vrachtverkeer. Op verzoeken om schadevergoeding reageert de gemeente niet zelf, maar stuurt deze door aan haar verzekeraar waardoor mogelijke oplossingen niet aan de orde komen. Dit terwijl de Nationale Ombudsman stelt dat een gemeente steeds zelf de relatie met de burger onderhoudt en zelf een afweging maakt over de schadeclaim, ook als de verzekeraar een standpunt heeft ingenomen. De gemeente heeft zich echter aangesloten bij het standpunt van de verzekeraar zonder dit te toetsen.

De verzekeraar doet onderzoek naar de schade en stelt vast dat er sprake is van schade, maar wijst het causaal verband met het vrachtverkeer af. Verzoekers constateren dat er foute aannames in het onderzoek van de verzekeraar zijn gedaan, maar de verzekeraar gaat daar niet op in en verwijst verzoekers uiteindelijk naar de burgerlijke rechter om de schadeclaim daar voor te leggen. Verzoekers vinden het volstrekt onjuist en onbehoorlijk dat de gemeente heeft geweigerd zelf steeds met verzoekers te (blijven) communiceren over de afhandeling van de schadeclaim.

B. Niet beantwoorden van of reageren op brieven

Verzoekers noemen een groot aantal brieven (in hun klachtbrief aan de gemeente van 9 mei 2018 en tijdens de hoorzitting van de ombudscommissie) en verwijten de gemeente dat die niet beantwoord zijn. Alleen de brieven, die betrekking hebben op de periode na 12 maart 2017 worden hier in de bevindingen opgenomen. Ook de brieven die betrekking hebben op een procedure bij de bestuursrechter blijven hier onvermeld.

Brief van 2 mei 2017, betreft zeer zwaar vrachtverkeer dat een aantal weken langs de woning van verzoekers rijdt, ten behoeve van het vervangen van verwarmingsketels van het en de milieumelding die daarvoor vereist is. De brief wordt genegeerd.

Verzoek na uitspraak rechtbank 16 januari 2018, betreft vergoeding van griffierechten door de gemeente. De gemeente is veroordeeld om de griffierechten te betalen. Verzoekers hebben twee keer een verzoek gestuurd om betaling, daar heeft de gemeente niet op gereageerd, pas na interventie van de ombudscommissie is het bedrag overgemaakt.

Brief van 12 maart 2018, betreft een brief met klachten, waarop de gemeente niet reageert.

Brief van 10 april 2018, betreft een informatievraag over een vergunning uit 1995, over een opslagtank met vloeibare zuurstof.

Brief van 26 april 2018, betreft een brief aan de burgemeester over laster/smaad.

Brief van 5 september 2018, betreft een (nieuw) verzoek tot handhaving, opdat de ontsluiting via de wordt beëindigd.

Brief van 25 april 2019, betreft een verzoek om een toezegging tot het doen van onderzoek naar de inritconstructie na te komen en om informatie over een vergunningsaanvraag, die door het ingediend zou zijn.

C. De gemeente komt toezeggingen niet na

Tijdens de klachtenprocedure bij de gemeente in 2018 heeft de gemeente toegezegd:

- Onderzoek naar de inritconstructie: In 2018 laten verzoekers zelf een onderzoek verrichten. In dat onderzoek wordt geconstateerd dat de inritconstructie niet voldoet aan CROW normen. De gemeente reageert niet op een toegestuurd afschrift van dit onderzoek. De toezegging om zelf onderzoek te laten verrichten komt de gemeente na.
- Aanwijzen van een contactpersoon binnen de gemeente: Verzoekers hebben nooit mogen vernemen of er een contactpersoon is aangewezen en wie dat dan zou zijn.

D. Mediation en intentie om het probleem op te lossen

In al die jaren dat er problemen zijn, is er nooit iemand van de gemeente komen kijken. Vanuit het daarentegen heeft men wel de situatie opgenomen bij verzoekers thuis.

Verzoekers hebben de gemeente voorgesteld om te proberen door middel van een gesprek of mediation uit de slepende discussies te komen. De gemeente wees dit af met het argument dat verzoekers ambtenaren onheus zouden hebben bejegend en daarvoor eerst excuses moesten aanbieden. Op de (herhaalde en ook schriftelijk gestelde) vraag aan te geven om welke ambtenaren het zou gaan en waaruit die vermeende onheuse bejegeningen zouden hebben bestaan is de gemeente het antwoord schuldig gebleven.

Ook zijn lasterlijke berichten binnen en buiten de organisatie verspreid, waarin de goede naam van verzoekers wordt beschadigd. In een brief van 27 februari 2018 is aandacht hiervoor gevraagd en op die brief is nooit gereageerd. Op 26 april 2018 is in een brief aan de burgemeester gevraagd om dit te onderzoeken. Ook daarop is geen reactie gekomen.

De gemeente heeft niet de intentie gehad om het probleem op te lossen. Pas tijdens de klachtbehandeling bij de gemeente heeft de gemeente zelf mediation ter sprake gebracht, daarbij zou het worden betrokken, want het bevoorradende vrachtverkeer heeft ook problemen met de inrit.

De heer G. van het wilde eerst alleen met de gemeente (in een twee-gesprek) praten. Verzoekers hebben daarop laten weten dat zij met de heer G. instemden dat op dat moment een gesprek met drie partijen niet aan de orde was. De gemeente trekt ten onrechte uit die reactie de conclusie dat zij geen meewerking wilden verlenen aan mediation. Verzoekers hebben zitten wachten tot het gesprek met het zou hebben plaatsgevonden, maar verzoekers hebben daar niets meer over gehoord.

E. Gelijkheidsbeginsel

Eenzelfde situatie als waar verzoekers nu overlast van ervaren, heeft zich in het verleden voorgedaan in de Assendelfstraat aan de andere zijde van het, Daar zijn de burgers wel gehoord en geholpen, daar is de inrit dichtgedaan. Er is sprake van rechtsongelijkheid nu dezelfde situatie in de niet wordt beëindigd.

6. Visie van de gemeente

Algemeen

De gemeente vindt het zeer vervelend dat het zo gelopen is en dat partijen elkaar kennelijk steeds hebben gemist. Er liepen nogal wat procedures en er is echt getracht om zorgvuldig te zijn. Er is veel moeite gedaan om de klachten te beantwoorden.

Er is een externe medewerker aangetrokken om de klachten te behandelen, klagers zijn in de gelegenheid gesteld de klachten toe te lichten en geprobeerd is een bemiddelingsgesprek te organiseren. De gemeente is tot de conclusie gekomen dat de klacht (het niet beantwoorden van brieven) ongegrond was en heeft dit in de brief van 28 augustus 2018 onderbouwd en gemotiveerd.

A. Wijze van omgaan met schadeclaim

Over het omgaan met de schadeclaim zegt de gemeente dat de schade door de gemeente aan de verzekeraar is gemeld en dat de standpunten van de gemeente door de verzekeraar duidelijk zijn gecommuniceerd richting verzoekers. De aansprakelijkheid voor de schade heeft de gemeente afgewezen en dat is diverse malen aan verzoekers kenbaar gemaakt. Niet alleen door de verzekeraar, maar ook in een brief door de gemeente zelf.

Er is voldoende onderzoek verricht naar het oorzakelijk verband tussen het verkeer en de schade en dat verband is niet gevonden. In de gerechtelijke procedures is voldoende bepaald dat er in de huidige situatie geen strijdigheid met enige wettelijke bepaling bestaat, waardoor de gemeente niet gehouden is tot het nemen van maatregelen.

Ondanks het advies van de Nationale Ombudsman aan gemeenten om zelf te corresponderen met haar burgers, heeft de gemeente ervoor gekozen om de schadeclaim apart te (laten) behandelen van de overige klachten en procedures. Oordelen en adviezen van de Nationale ombudsman worden dikwijls inderdaad gevolgd maar deze zijn niet bindend. Derhalve staat het de gemeente vrij de behandeling van de schadeclaim door de verzekeraar te laten afdoen.

De gemeente geeft tijdens de hoorzitting aan dat niet alleen de verzekeraar, maar ook de gemeente zelf op de aansprakelijkstelling heeft gereageerd en heeft daartoe na de hoorzitting op verzoek van de commissie correspondentie uit 2018 overlegd. Er zijn drie brieven, die door de gemeente zelf zijn verzonden aan verzoekers, namelijk op 24-1-2018, 30-4-2018 en 18-7-2018. In die brieven neemt de

gemeente het standpunt in dat er “geen reden (is) om van het standpunt (van de verzekeraar) af te wijken en geeft in deze brieven aan: “de gemeente Waalwijk zal dan ook op geen enkele wijze zelfstandig gaan reageren op uw aansprakelijkstelling”.

B. Niet beantwoorden van of reageren op brieven

In de uitspraak op de klacht heeft de gemeente voor elk van de in de klacht door verzoekers genoemde brieven aangeduid wat voor actie daarop is ondernomen. De gemeente gaat in die uitspraak inhoudelijk in op alle door verzoekers genoemde brieven en geeft op de vragen uit die brieven een antwoord.

Brief van 2 mei 2017 De gemeente zegt over het niet beantwoorden van deze brief onder meer in de uitspraak op de klacht: “indien u het oneens bent met het feit dat een melding is gedaan in plaats van een vergunning aanvraag, kan dat kenbaar worden gemaakt via een handhavingsverzoek”. Een dergelijk handhavingsverzoek hadden verzoekers op 29 maart 2017 al gedaan, en daarop is beslist op 6 juli 2017, “zodat de klachten via die betreffende route in behandeling zijn genomen”.

Uitspraak rechtbank 16 januari 2018, betaling griffierechten

Twee dagen na de uitspraak van de rechtbank in deze zaak, hebben verzoekers verzocht om vergoeding van de griffiegelden. Na een herinnering op 20 februari 2018, is dit bedrag door de gemeente voldaan. In een ambtelijke organisatie is het niet ongebruikelijk dat de administratieve verwerking van betaalverzoeken wat langere tijd op zich laat wachten. De gemeente heeft in de uitspraak op de klacht alsnog excuses aangeboden voor de verlate betaling.

Brief van 12 maart 2018, de gemeente geeft in de uitspraak op de klacht op 28 augustus 2018 het volgende weer: Dit betreft een brief met klachten over de behandeling van de schadeclaim, in het bijzonder dat correspondentie met verzekeraar plaatsvindt en niet met de gemeente zelf. Ook klagen verzoekers in die brief dat de gemeente nooit een trillingonderzoek heeft laten uitvoeren, ondanks toezeggingen. De brief bevat voor een groot deel een herhaling van standpunten en verwijzing naar documenten waarover de rechtelijke macht zich reeds gebogen heeft (uitgezonderd het rapport van Conforza). Verzoekers waren al bekend met de standpunten van de gemeente.

Brief van 10 april 2018, informatievraag over vergunning opslagtank vloeibare zuurstof. In de uitspraak op de klacht van 28 augustus 2018 zegt de gemeente hierover dat alle bij de gemeente bekende, aan het verleende, vergunningen aan verzoekers reeds eerder werden toegezonden, onder meer op 18 augustus 2013, 16 december 2013 en 11 maart 2014. Deze informatievraag had betrekking op een zaak die op dat moment nog in procedure was bij de Raad van State. Het is niet aan de eisende partij om tijdens de procedure aanvullende vragen aan de verweerder te stellen, zonder tussenkomst van de Raad van State.

Brief van 26 april 2018 brief aan de burgemeester over laster/smaad In de uitspraak op de klacht heeft de gemeente aangegeven niet bekend te zijn met de vermeende laster, dat die nergens uit enig dossier is gebleken en de gemeente evenmin ter ore is gekomen. De gemeente spreekt in de uitspraak op de klacht uit dat zij deze vervelende ervaring betreurt. Zij verwijst verder in de uitspraak op de klacht naar wat zij daarin heeft gezegd over de brief van 27 februari 2018. Over die brief zegt de gemeente dat zij moet bekennen dat inderdaad geen antwoord is gegeven door de gemeente. Of de brief van 26 april 2018 beantwoord is of niet laat de gemeente in het midden.

Brief van 5 september 2018 en brief van 25 april 2019 Naar aanleiding van de vraag van de commissie tijdens de hoorzitting om na te gaan of deze brieven beantwoord zijn of niet, erkent de gemeente dat deze brieven niet zijn beantwoord, biedt daarvoor verontschuldiging aan en gaat alsnog inhoudelijk in op de brieven van verzoekers.

C. Nakomen toezeggingen

Tijdens de klachtenprocedure bij de gemeente in 2018 heeft de gemeente toegezegd:

- Onderzoek naar inritconstructie: Het klopt dat een onderzoek daarnaar is toegezegd. Dat is ook uitgevoerd, namelijk door de gemeente zelf en daaruit is gebleken dat de betreffende drempel inderdaad niet voldoet aan de CROW richtlijnen. Dat is waarschijnlijk niet meegedeeld aan verzoekers.
- Aanwijzen van een contactpersoon binnen de gemeente: De gemeente heeft daadwerkelijk een contactpersoon aangesteld. Dat er een contactpersoon is aangewezen, is in de uitspraak van de gemeente op de klacht vermeld, maar de naam van die contactpersoon is inderdaad niet aan verzoekers bekend gemaakt.

D. Mediation en intentie om het probleem op te lossen

De klachtenbehandelaar heeft tijdens de behandeling van de klacht in 2018 een gesprek voorgesteld aan alle drie de partijen; verzoekers, het en de gemeente. Uit het antwoord van verzoekers op dit voorstel heeft de gemeente begrepen dat zij er op dat moment geen behoefte aan hadden. Dit blijkt uit de reactie op de mail van de klachtenbehandelaar van 25 juli 2018, waarin verzoekers aangeven dat "een gesprek conform uw voorstel op dit moment geen prioriteit heeft". Van onwil om een mediationtraject of een gesprek in te gaan is dus van de zijde van de gemeente geen sprake. Met het is er eind 2018 nog een gesprek geweest. Het was van plan om bepaalde activiteiten plan naar Tilburg te verhuizen. Toen heeft de gemeente gevraagd aan de vertegenwoordiger van het of het niet handig zou zijn om verzoekers daarvan op de hoogte te brengen, maar die wilde toen nog niet dat dit bekend werd, de gemeente mocht dit niet doorvertellen. Dat was eind 2018, sindsdien heeft de gemeente niets meer gehoord en heeft geen actie meer ondernomen. De gemeente kan ook niets, want er is geen sprake van een illegale situatie.

E. Gelijkheidsbeginsel

In reactie op het beroep van verzoekers op het gelijkheidsbeginsel is van belang dat de Raad van State de gemeente juridisch inhoudelijk in het gelijk heeft gesteld. De gemeente kan weinig en hoeft dus niet veel. In de andere straat, die verzoekers noemen, heeft de gemeente voor aanpassingen gekozen. In de heeft de Raad van State besloten dat er niets hoeft te veranderen.

7. Onderwerp van onderzoek en wijze van beoordeling

De ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoeker. Daarbij wordt verder gekeken dan naar wat rechtmatig is. Want wat volgens de wet een juiste gedraging is, hoeft nog niet behoorlijk te zijn of behoorlijk te zijn uitgevoerd.

Die beoordeling gebeurt aan de hand van de behoorlijkheidsnormen, opgesteld door de Nationale ombudsman en die door de ombudscommissie worden onderschreven.

In dit geval toetste de ombudscommissie de klachten van verzoekers aan de volgende normen: *Goede informatieverstrekking, betrouwbaarheid* en een *conflictoplossende opstelling*. In de overwegingen (punt 8. hierna) worden deze normen nader omschreven.

De behoorlijkheidsnormen zijn te vinden in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman (www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer), en in de Schadevergoedingswijzer.

8. De overwegingen

Algemeen

In de klacht die verzoekers op 9 mei 2018 bij de gemeente indienden, verwijten zij de gemeente dat die nooit een antwoord heeft gegeven op een hele reeks van brieven. De gemeente is in de uitspraak op de klacht van 28 augustus 2018 inhoudelijk ingegaan op die reeks brieven. Feitelijk heeft de gemeente daarmee alsnog al die brieven beantwoord. De ombudscommissie onderkent dat de klachtenbehandelaar daar veel moeite en tijd in heeft gestoken. De ombudscommissie is het voor wat dit aspect betreft eens met de gemeente dat de klachtenbehandelaar zorgvuldig te werk is gegaan.

Maar in de ijver inhoudelijk op al die brieven in te gaan, is uit het oog verloren dat in een uitspraak op een klacht uitsluitend behoort te worden gegeven over het gegrond zijn (of niet) van die klacht. Dat is niet gebeurd, er is geen oordeel uitgesproken over de klachten van verzoekers. En meer specifiek had er een antwoord moeten worden gegeven op de klacht dat die brieven tot dan toe niet beantwoord waren.

A. Wijze van omgaan met schadeclaim en D. Mediation en intentie om het probleem op te lossen

Als het om schadevergoeding kwesties gaat, zijn er door de Nationale Ombudsman aparte spelregels voor overheden opgesteld, te vinden in de Schadevergoedingswijzer. Een behoorlijke behandeling van een schadeclaim houdt in dat de overheid kiest voor een opstelling die is gericht op het oplossen van het conflict waaruit de claim voortvloeit, en op het voorkomen van escalatie. Die opstelling houdt in dat de overheid:

1. zoveel mogelijk onderzoekt welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen
2. zich er steeds van bewust is, dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk
3. steeds zelf de relatie met de burger onderhoudt, en steeds zelf de afweging maakt ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen.

In het onderhavige geval was de aansprakelijkstelling van verzoekers niet de eerste keer dat zij de gemeente verantwoordelijk stelden voor schade aan hun woning. Eerder ontstane schade als gevolg van trillingen na rioolwerkzaamheden werd (deels) door de gemeente vergoed.

Aan de schadeclaim, die nu ten grondslag ligt aan de klachten, zijn verzoeken om maatregelen en verzoeken om handhaving vooraf gegaan. Bij de behandeling van het handhavingsverzoek bleek dat de inrit om van en naar het parkeerterrein van het te komen, nog gelegaliseerd moest worden omdat er geen vergunning voor was. En bij het verzoek om handhaving van de milieuvergunning moest deze deels toegewezen worden omdat er geluidsvoorschriften werden overschreden. In de ogen van de ombudscommissie kan verzoekers dus niet verweten worden dat zij zaken ten onrechte aan de kaak stelden.

En deze omstandigheden maakten dat de gemeente bij het behandelen van de schadeclaim naar het oordeel van de ombudscommissie extra alert had behoren te zijn, ze had de escalatie van het aan de claim ten grondslag liggende conflict kunnen zien aankomen. Het was geen "standaard" schadeclaim, maar een claim met een historie.

In zulke gevallen is het zeker van belang om tijdig te reageren op correspondentie en aandacht te besteden aan de reden waarom het nadeel is ontstaan. Om te bezien of dat op een passende manier is op te lossen. En om zelf de relatie met de burger te onderhouden, en zelf de afweging te maken ten aanzien van de claim, ook al is de gemeente ervoor verzekerd.

Er is vooral aandacht geweest voor wat is toegestaan volgens de wet en de juridische procedures, maar niet voor de "menselijke" problematiek die eraan ten grondslag lag. De gemeente heeft niet aantoonbaar de intentie gehad om het probleem achter de schadeclaim op te lossen.

Pas tijdens de uiteindelijke behandeling van de klacht (bij de gemeente) is getracht tot een gesprek te komen. En zelfs toen is slechts op basis van een reactie op een mailbericht geconcludeerd dat verzoekers geen interesse voor een gesprek zouden hebben. Dit betreft de mail van de klachtbehandelaar van 25 juli 2018, waarin deze aan verzoekers liet weten: "De heer D. heeft namens het ETZ inmiddels te kennen gegeven dat zijn leidinggevende, de heer G., eerst separaat in gesprek wil treden met de gemeente, alvorens verder in gesprek gaan conform het door mij gedane voorstel." Verzoekers reageerden hierop met de mededeling: "Met de heer. G. zijn wij het eens dat een gesprek conform uw voorstel op dit moment geen prioriteit heeft". Als hieruit al een misverstand zou kunnen zijn ontstaan en geconcludeerd zou kunnen worden dat verzoekers geen behoefte hadden aan een gesprek, had dit naar het oordeel van de ombudscommissie gezien de historie bij verzoekers moeten worden nagegaan.

Verzoekers hebben vergeefs gewacht op de afloop van het gesprek tussen gemeente en Tijdens de hoorzitting werd duidelijk dat de gemeente en het elkaar eind 2018 hebben gesproken. Omdat de gemeente daarna niets meer van het had gehoord heeft zij richting het ook geen actie meer ondernomen. De gemeente heeft na het gesprek met het geen contact meer opgenomen met verzoekers.

Verzoekers verwijten de gemeente dat zij de behandeling van de schadeclaim over hebben gelaten aan de verzekeraar en wijzen daarbij op het uitgangspunt van de Nationale Ombudsman (onder andere in de Schadevergoedingswijzer) om zelf de contacten te blijven onderhouden met de burger die schade claimt. De gemeente stelt in de uitspraak op de klacht dat adviezen van de Nationale Ombudsman niet bindend zijn en dat het de gemeente vrij staat de behandeling door de verzekeraar te laten afdoen.

De gemeente kan inderdaad die keuze maken, maar de ombudscommissie is van mening dat het, gezien bovengenoemde historie en gevoeligheden, in dit geval zeker van belang was om zelf de relatie met de burger te blijven onderhouden en zelf richting verzoekers te communiceren en te motiveren waarom de gemeente hetzelfde standpunt als de verzekeraar in nam.

De gemeente heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat niet alleen de verzekeraar, maar ook de gemeente zelf op de aansprakelijkstelling heeft gereageerd en heeft daartoe na de hoorzitting op verzoek van de commissie correspondentie uit 2018 overlegd. Daaronder zijn drie brieven, die door de gemeente zelf zijn verzonden aan verzoekers, namelijk op 24-1-2018, 30-4-2018 en 18-7-2018. In die brieven neemt de gemeente echter alleen het standpunt in dat er "geen reden (is) om van het standpunt (van de verzekeraar) af te wijken", zonder nadere motivering en geeft in deze brieven aan: "de gemeente Waalwijk zal dan ook op geen enkele wijze zelfstandig gaan reageren op uw aansprakelijkstelling". Daarmee erkent de gemeente met zoveel woorden dat zij niet zelf wenste te

motiveren waarom de gemeente hetzelfde standpunt als de verzekeraar in nam.

De ombudscommissie is van mening dat gezien bovengenoemde historie en gevoeligheden het in dit geval van belang was om zelf de relatie met de burger te blijven onderhouden en zelf te motiveren waarom de gemeente hetzelfde standpunt als de verzekeraar in nam. De gemeente had in de ogen van de ombudscommissie in dit geval zelf een inhoudelijk standpunt over de claim in moeten nemen.

Een behoorlijke behandeling van een schadeclaim houdt in dat de overheid kiest voor een opstelling die is gericht op het oplossen van het conflict waaruit de claim voortvloeit, en op het voorkomen van escalatie. Er is in alles wat aan de ombudscommissie is voorgelegd in het geheel niet gebleken van een conflictoplossende houding, terwijl alleen al aan de hoeveelheid correspondentie en procedures is te zien dat het conflict geëscaleerd is. Ook tijdens de hoorzitting gaf de gemeente nog te kennen dat ze vindt dat ze alleen iets kan doen als er sprake is van een illegale situatie. De gemeente heeft in deze kwestie een overwegend formeel juridisch georiënteerde en afstandelijke houding aangenomen, die niet strookt met een behoorlijke behandeling van een schadeclaim, zeker gezien de bovengenoemde omstandigheden.

Concluderend: De ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente niet heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van een behoorlijke afhandeling van een schadeclaim. Van de gemeente had een conflictoplossende opstelling verwacht mogen worden, zij had zelf de relatie met verzoekers moeten onderhouden en zelf een inhoudelijk standpunt over de claim in moeten nemen. Op dit onderdeel is de commissie daarom van oordeel dat de klacht gegrond is.

B. Niet beantwoorden van of reageren op brieven

De behoorlijkheidsnorm van *Goede informatieverstrekking*, verplicht de overheid gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie, die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

In dit geval betekent dit dat vragen die per brief gesteld zijn, door de gemeente tijdig beantwoord moeten worden en dat de gemeente in die beantwoording alle informatie verstrekt, die de belangen van verzoekers raken.

Alleen de brieven, die betrekking hebben op de periode na 12 maart 2017 worden in het oordeel van de ombudscommissie betrokken omdat de oudere brieven te maken hebben op gedragingen van de gemeente, die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht (12 maart 2018) hebben plaatsgevonden. Ook de brieven die betrekking hebben op een procedure bij de bestuursrechter blijven buiten beschouwing.

Brief van 2 mei 2017 Deze brief betreft zeer zwaar vrachtverkeer dat een aantal weken langs de woning van verzoekers rijdt, ten behoeve van het vervangen van verwarmingsketels van het De gemeente zegt hierover dat “de klachten via die betreffende route in behandeling zijn genomen” en doelt daarmee op de beslissing van 6 juli 2017 na een handhavingsverzoek van verzoekers van 29 maart 2017. Het kan zijn dat de brief in de visie van de gemeente valt onder het handhavingsverzoek, maar als de brief zelf niet is beantwoord, dan had dat de conclusie moeten zijn. Een burger mag op grond van het behoorlijkheidsvereiste van *Goede informatieverstrekking* verwachten dat hij antwoord krijgt op vragen die hij stelt en dat dit antwoord tijdig komt en niet (zonder meer) maanden later. Op dit punt is de ombudscommissie dat de klacht gegrond is omdat de betreffende brief niet of in elk geval niet tijdig beantwoord werd.

Verzoek na uitspraak rechtbank 16 januari 2018. Dit verzoek betreft vergoeding van griffierechten door de gemeente, die was veroordeeld om de griffierechten te betalen. Verzoekers hebben twee keer een verzoek gestuurd om betaling, daar heeft de gemeente niet op gereageerd. De gemeente heeft pas nadat verzoekers op 20 februari 2018 hun tweede verzoek stuurden het bedrag overgemaakt. De gemeente heeft in de uitspraak op de klacht alsnog excuses aangeboden voor de verlate betaling. Maar op de brieven zelf is niet gereageerd begrijpt de ombudscommissie. In de uitspraak op de klacht is hieraan voorbij gegaan.

De ombudscommissie zal daarom alsnog een oordeel op dit punt geven. Onder omstandigheden kan een brief met een verzoek tot betaling ook beantwoord worden door de betaling zelf. Maar zeker nu de gemeente zelf van mening is dat de betaling wat laat was, had een kort bericht in antwoord op de brieven van verzoekers gegeven kunnen worden. De ombudscommissie is van mening dat een servicegerichte en actieve houding dit van een overheid vraagt. Ook op dit punt voldoet het niet beantwoorden dus niet aan het behoorlijkheidsvereiste van Goede informatieverstrekking en is de klacht op dit onderdeel gegrond.

Brief van 12 maart 2018 Dit betreft een brief met klachten, waarop de gemeente niet reageert. De gemeente zegt hierover in de uitspraak op de klacht dat deze brief “een herhaling van standpunten” is en verzoekers al bekend waren met “de standpunten van de gemeente”. Daarmee erkent de gemeente dus impliciet dat er geen antwoord op is gegeven. Toen twee maanden later (op 9 mei 2018) een brief werd gericht aan “de klachtencommissie” heeft de gemeente die brief wel in behandeling genomen en als klacht opgepakt.

De ombudscommissie is van oordeel dat een overheid, die van mening is dat een burger in herhaling valt, niet zonder meer een brief van die burger onbeantwoord kan laten. Het vereiste van *Goede informatieverstrekking* brengt mee dat de burger het recht heeft om iets te horen op een vraag, al is het maar een kort antwoord, waarin wordt verwezen naar die eerder ingenomen standpunten. Nu de gemeente op deze brief geen reactie heeft gegeven vindt de ombudscommissie dit onderdeel van de klacht dan ook gegrond.

Brief van 10 april 2018 Dit betreft een informatievraag over een vergunning uit 1995 en betreft een opslagtank met vloeibare zuurstof. De gemeente zegt hierover dat alle vergunningen van het, die bij de gemeente bekend zijn al eens eerder aan verzoekers werden toegezonden (in 2013 en 2014). De gemeente is van mening dat deze informatievraag betrekking had op een zaak die op dat moment nog in procedure was bij de Raad van State. De gemeente vindt dat het “niet aan de eisende partij is om tijdens de procedure aanvullende vragen aan de verweerder te stellen, zonder tussenkomst van de Raad van State”. Ook hiermee erkent de gemeente dus impliciet dat de brief niet beantwoord is. In de uitspraak op de klacht wordt aan dit aspect geen aandacht besteed en evenmin wordt toegegeven dat de gemeente de brief niet heeft beantwoord.

De ombudscommissie is van mening dat als een overheid vindt dat een informatievraag van een burger niet beantwoord hoeft te worden omdat die vraag in een procedure aan de orde kan komen, dit niet onverlet laat dat een overheid verplicht is de reden van het niet-beantwoorden mee te delen aan die burger. De gemeente had haar standpunt kenbaar kunnen maken of kunnen laten weten dat verzoekers alle vergunningen al een paar jaar eerder toegezonden hebben gekregen. Nu de gemeente de brief onbeantwoord heeft gelaten is dit onderdeel van de klacht gegrond.

Brief van 26 april 2018, betreft een brief aan de burgemeester over laster/smaad. In de uitspraak op de klacht heeft de gemeente aangegeven niet bekend te zijn met de vermeende laster, dat die nergens uit enig dossier is gebleken en de gemeente evenmin ter ore is gekomen. De gemeente spreekt in de uitspraak op de klacht uit dat zij deze vervelende ervaring betreurt. De

ombudscommissie heeft onvoldoende aanknopingspunten om een oordeel uit te kunnen spreken over het verwijt dat er sprake is van laster of smaad.

Over het beantwoorden van deze brief is de gemeente niet duidelijk, zij verwijst in de uitspraak op de klacht naar wat zij daarin heeft gezegd over de brief van 27 februari 2018, die volgens de gemeente inderdaad niet beantwoord werd. Over beantwoording van de brief van 26 april 2018 zegt zij in de uitspraak op de klacht niets. Dat de brief van 26 april 2018 (eveneens) niet is beantwoord is daarmee voldoende aannemelijk. Naar het oordeel van de ombudscommissie is de klacht op dit punt onvoldoende weersproken door de gemeente. Dit onderdeel van de klacht is om die reden gegrond.

Brief van 5 september 2018, betreft een (nieuw) verzoek tot handhaving, opdat de ontsluiting via de wordt beëindigd. Naar aanleiding van de vraag van de commissie tijdens de hoorzitting om na te gaan of deze brief beantwoord is, erkent de gemeente dat deze brief niet is beantwoord, biedt daarvoor verontschuldiging aan en gaat alsnog inhoudelijk in op de brief van verzoekers. Daarmee heeft de gemeente de klacht alsnog erkend, excuses aangeboden en is dit onderdeel van de klacht niet meer gegrond.

Brief van 25 april 2019, betreft een verzoek om een toezegging tot het doen van onderzoek naar de inritconstructie na te komen en om informatie over een vergunningsaanvraag van het

Ook op deze brief is na de hoorzitting door de gemeente erkend dat de brief niet is beantwoord, biedt zij verontschuldiging aan en gaat er alsnog inhoudelijk op in. Daarmee heeft de gemeente de klacht alsnog erkend, excuses aangeboden en is dit onderdeel van de klacht niet meer gegrond.

C. Nakomen toezeggingen

Het behoorlijkheidsvereiste van *Betrouwbaarheid* houdt in dat de overheid doet wat zij zegt, zij komt afspraken en toezeggingen na, als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

De toezeggingen, die in de klachtenprocedure bij de gemeente zijn gedaan betreffen:

- Onderzoek naar inritconstructie: De gemeente erkent dat zij een onderzoek naar de inrit constructie heeft toegezegd. Dit naar aanleiding van een door verzoekers uitgevoerd onderzoek, waaruit bleek dat de inrit niet aan de daarvoor geldende CROW richtlijnen voldoet. De gemeente gaf tijdens de hoorzitting aan dat dit onderzoek wel is uitgevoerd, maar dat dit niet is gecommuniceerd naar verzoekers toe. De uitslag van het onderzoek gaf aan dat de drempel inderdaad niet voldoet aan die richtlijnen.

De gemeente heeft zich niet gehouden aan haar toezegging door de uitkomst van het onderzoek voor zich te houden en daarover niet te communiceren met verzoekers. Op dit punt is de klacht gegrond. Het niet nakomen van de toezegging is niet in overeenstemming met het vereiste van *Betrouwbaarheid*.

- Het aanwijzen van een contactpersoon: De gemeente geeft in het verweer aan dat er wel degelijk een contactpersoon is aangewezen. Maar ook hierover zijn verzoekers niet geïnformeerd. Naar verzoekers toe zijn de verwachtingen, die de gemeente gewekt heeft, niet gehonoreerd. Daarom is ook dit onderdeel van de klacht gegrond.

E. Gelijkheidsbeginsel

Verzoekers brengen naar voren dat eenzelfde situatie als in de zich in het verleden heeft voorgedaan in een andere straat aan de andere zijde van het, Daar zijn de burgers wel gehoord volgens verzoekers en is de inrit dichtgedaan. Er is volgens verzoekers sprake van rechtsongelijkheid, nu in een vergelijkbare situatie anders wordt beslist, de gemeente had op grond van het gelijkheidsbeginsel de inrit in de ook moeten sluiten.

De gemeente verwijst naar de uitspraak van de Raad van State op dit punt, die besloot dat er niets hoefde te veranderen.

De ombudscommissie vindt dat verzoekers niet voldoende hebben onderbouwd en daarmee niet voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat de gemeente in strijd heeft gehandeld met het gelijkheidsbeginsel. Bovendien is de ombudscommissie van oordeel dat de Raad van State in 2016 zich over het uitwegen via de inrit aan de heeft uitgesproken, zodat de ombudscommissie geen bevoegdheid heeft om hierover een uitspraak te doen.

9. Het eindoordeel

- A. Wijze van omgaan met schadeclaim en D. Mediation en intentie om het probleem op te lossen

Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

- B. Niet beantwoorden van of reageren op brieven.

Dit onderdeel van de klacht is grotendeels gegrond en deels ongegrond.

- C. Nakomen toezeggingen

De klacht is op dit onderdeel gegrond.

- E. Gelijkheidsbeginsel

De ombudscommissie is niet bevoegd over dit onderdeel van de klacht een uitspraak te doen.

Aanbeveling:

Een poging tot verzoening en/of mediation tussen partijen na het lange traject van (juridische) strijd, waarin partijen zich alleen maar steeds verder en dieper hebben ingegraven in hun eigen standpunten, zal naar het oordeel van de ombudscommissie helaas nu weinig kans van slagen meer hebben.

Maar het zou de gemeente sieren als zij ten opzichte van verzoekers zou erkennen dat zij op het gebied van communiceren en omgang met de burger in deze heeft gefaald; dat partijen elkaar mede daardoor, zoals de vertegenwoordiger van de gemeente het tijdens de hoorzitting uitdrukte, "hebben gemist" en dat de gemeente daarover spijt betuigt en aan verzoekers haar excuses aanbiedt.

De ombudscommissie beveelt de gemeente dan ook nadrukkelijk aan dit te doen.

december 2019

De ombudscommissie Waalwijk

Y.J. Bouwman-Bakker , voorzitter

J. van der Burgh, secretaris