

## **Eindrapport Ombudscommissie Waalwijk, 15 januari 2021**

In dit Eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen, eendoordeel en aanbevelingen weer. Deze betreffen zowel de gedraging waarover geklaagd is als de wijze waarop de klachten hierover zijn afgehandeld. Met dit Eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als de klager worden hiervan in kennis gesteld. Het rapport wordt vervolgens in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie.

### **Inhoud**

1. Verzoek
2. Toetsingskader
3. Verloop van de zaak
4. Visie en toelichting verzoeker
5. Visie en toelichting gemeente
6. Behoorlijkheidsnormen
7. Overwegingen
8. Eendoordeel
9. Aanbevelingen
10. Tot slot

---

---

### **1. Verzoek**

Verzoeker heeft zich tot de Ombudscommissie gewend in verband met de constructieve veiligheidscontrole uitgevoerd door de gemeente op 19 februari 2020. Deze controle is uitgevoerd in het kader van een asbestsanering. Samengevat houden de klachten van verzoeker het volgende in: (1) dat de gemeentelijk toezichthouder zijn werk niet goed gedaan heeft en (2) dat de gemeentelijke klachtencoördinator een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven.

## **2. Toetsingskader**

De Ombudscommissie hanteert als toetsingskader de behoorlijkheidsnormen zoals deze door de Nationale ombudsman zijn opgesteld om overheden te helpen goed om te gaan met burgers en hun belangen. Daarbij geldt als wettelijk kader hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

## **3. Het verloop van de zaak bij de gemeente en de Ombudscommissie**

Op 18 juni 2020 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente over de door de gemeente in het kader van een asbestsanering uitgevoerde controle van de constructieve veiligheid van zijn woning. Op 5 oktober 2020 stuurt de gemeente haar beslissing op de klacht aan verzoeker toe. Vervolgens meldt verzoeker zich bij de Ombudscommissie, hetgeen resulteert in zijn verzoek aan de commissie van 26 oktober 2020 om de klacht te onderzoeken. Op 27 oktober 2020 neemt de Ombudscommissie de klacht in behandeling en stelt zowel verzoeker als de gemeente tot 10 november 2020 in de gelegenheid aanvullende stukken en eventueel een verweerschrift in te dienen. Daarop heeft verzoeker nog enkele aanvullingen toegezonden voor het dossier.

## **4. Visie en toelichting van klager**

De klacht van verzoeker houdt kort gezegd in dat hij van mening is dat de, in het kader van een asbestsanering in zijn woning, op 19 februari 2020 door de gemeente uitgevoerde controle van de constructieve veiligheid onvoldoende is geweest. En dat zijn klacht hierover door de gemeente ten onrechte ongegrond is verklaard. Ook refereert verzoeker aan zijn onvrede over het binnentreden van de gemeente in zijn woning, waarover hij eerder ook al een klacht heeft ingediend bij de Ombudscommissie.

Volgens verzoeker heeft de gemeente bij haar controle ten onrechte geconcludeerd 'constructief veilig', terwijl later bleek dat er bouwkundig een gevaarlijke situatie was ontstaan. Hiervoor heeft verzoeker het saneringsbedrijf aansprakelijk gesteld. Verzoeker is van mening dat (verdere) schade had kunnen worden voorkomen als de gemeente op 19 februari 2020 haar werk goed gedaan had. Verzoeker verwijst naar het rapport van het controlebezoek van de gemeente op 26 juni 2020 waarin geconcludeerd wordt dat bepaalde werkzaamheden moeten worden uitgevoerd om instortingsgevaar te voorkomen.

In de beslissing op de klacht staat volgens verzoeker ten onrechte dat hij na de controle van de gemeente zelf steunbalken en een schoorsteen heeft laten verwijderen. Dit is volgens verzoeker niet waar omdat het enkel lichte plafondbalkjes waren die zijn timmerman heeft weggehaald. De schoorsteen op het dak was volgens verzoeker in januari al verwijderd. Volgens verzoeker doet de gemeente aannames die niet kloppen en worden zaken verdraaid.

## **5. Visie en toelichting van de gemeente**

De gemeente heeft in haar beslissing van 5 oktober 2020 op de klacht van verzoeker samengevat het volgende aangevoerd. Volgens de gemeente heeft de toezichthouder op 19 februari 2020, op basis van een beperkte visuele inspectie, geconcludeerd dat de sanering er goed uit zag en dat er geen

bijzonderheden zijn aangetroffen. De toezichthouder heeft op dat moment de volgens hem nog grotendeels aanwezige schoorsteen gezien. De gemeente concludeert dat verzoeker pas na 19 februari 2020 de steunbalken en (het resterende deel van) de schoorsteen heeft laten verwijderen en dat dit zijn eigen verantwoordelijkheid is. De gemeente acht zich niet verantwoordelijk voor in opdracht van verzoeker in zijn woning uitgevoerde werkzaamheden. Ze beroept zich daarbij op vaste jurisprudentie volgens welke een bouwkundige controle door de gemeente slechts bedoeld is voor intern gebruik van de gemeente en niet voor de eigenaar van het gebouw in kwestie en derden.

## 6. Behoorlijkheidsnormen

De volgende behoorlijkheidsnormen zijn in het geding.

1. Professionaliteit: De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen de voor de uitoefening van haar taak benodigde deskundigheid verwachten.

2. Goede informatieverstrekking: De overheid zorgt ervoor dat de burger tijdig de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt maar ook uit zichzelf.

2. Juist weergave van de feiten: De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij zijn drie bouwstenen van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen.

## 7. Overwegingen

De overwegingen van de Ombudscommissie spitsen zich toe op de volgende hoofdonderdelen van de klacht: (1) het werk van de toezichthouder (2) de klachtafhandeling. Daarbij worden de hiervoor genoemde behoorlijkheidsnormen als toetsingskader gehanteerd. Dit resulteert in de hiernavolgende en te beantwoorden *vragen a t/m c*.

Voor wat betreft de klacht van verzoeker over het binnentreden van zijn woning op 19 februari 2020 overweegt de Ombudscommissie dat zij deze klacht in 2020 al onderzocht heeft, hetgeen geresulteerd heeft in haar eindrapport van 4 december 2020. De commissie beschouwt het onderzoek naar dit klachtonderdeel daarmee als afgerond.

### *a. Is de controle professioneel uitgevoerd?*

De commissie overweegt hierover dat de toezichthouder in het kader van de asbestsanering slechts een beperkte controle heeft uitgevoerd. Deze controle was enkel bedoeld voor de gemeente zelf en niet om de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden in brede en diepgaande zin te beoordelen. Ook overweegt de commissie dat uit haar onderzoek en bevindingen geen feiten of gedragingen naar voren zijn gekomen waaruit onprofessioneel handelen van de gemeente is gebleken. Ook zijn er geen aanwijzingen dat verzoeker een meer diepgaande beoordeling van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden mocht verwachten. Het gegeven dat de gemeente op basis van haar

beperkte controle verzoeker niet heeft gewaarschuwd voor eventueel mogelijk dreigende gebreken in de constructieve veiligheid, betekent niet dat de controle in het licht van de asbestsanering op dat moment onvoldoende was. De volgens verzoeker later gebleken schade kan naar het oordeel van de commissie niet aan de gemeente worden toegerekend. Al met al vindt de commissie geen grond om te concluderen dat de controle door de toezichthouder, in het kader van zijn taakuitoefening met betrekking tot de asbestsanering, ondeskundig of onprofessioneel is geweest. Ze beoordeelt dit klachtonderdeel daarom als ongegrond.

*b. Is verzoeker juist en volledig geïnformeerd?*

De commissie overweegt dat er sprake was van slechts een oppervlakkige visuele inspectie in het kader van een asbestsanering, waarbij beperkt zicht was op de constructie. De gemeente heeft hierover slechts een korte mededeling gedaan aan verzoeker 'dat het er goed uit zag'. Uit deze mededeling kon worden begrepen dat de gemeente op dat moment geen aanleiding zag om in te grijpen in de werkzaamheden. Uit de mededeling kon volgens de commissie niet worden opgemaakt dat er op een later tijdstip geen andere gebreken aan het licht zouden kunnen komen. Verzoeker blijft zelf primair verantwoordelijk voor het in zijn opdracht uitgevoerde werk. De commissie concludeert daarom dat er geen sprake is geweest van onjuist of onvolledige informatieverstrekking. Ook dit onderdeel van de klacht acht ze daarom ongegrond.

Wel ziet de commissie op dit punt ruimte voor verbetering van de communicatie met de burger. In dit geval had de toezichthouder, uit oogpunt van 'klachtgerichtheid', een meer uitgebreide toelichting kunnen geven op de resultaten en implicaties van de controle. Om misverstanden te voorkomen had dit zowel mondeling als in het controlerapport gekund.

*c. Zijn de feiten juist weergegeven?*

De commissie constateert dat verzoeker en gemeente een verschillende weergave geven van enkele feiten. Dit betreft met name de exacte aard en het concrete tijdstip van bepaalde uitgevoerde werkzaamheden. Daarbij constateert ze dat de frustratie van verzoeker over de weergave van deze feiten hoog is opgelopen. Ook constateert ze dat de gemeente bepaalde feiten op aannames heeft gebaseerd. De commissie kan zelf op basis van haar bevindingen niet beoordelen of er feiten onjuist zijn weergegeven. Dit betekent dat zij over dit klachtonderdeel geen oordeel geeft.

Wel ziet de commissie ook op dit punt ruimte voor verbetering van de communicatie met de burger. De gemeente had zich op basis van haar aannames minder stellig kunnen uitlaten over het feitelijke verloop van de uitgevoerde werkzaamheden. Mogelijk had zij daarmee onnodige frustratie en discussie kunnen voorkomen.

## **8. Eindoordeel**

Op basis van haar overwegingen spreekt de Ombudscommissie geen oordeel uit over de vraag of er feitelijk een verkeerde voorstelling van zaken is gegeven in de beslissing van de gemeente op de klacht van verzoeker.

Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachten met betrekking tot het professioneel uitvoeren van de controle en het juist informeren van verzoeker luidt ongegrond.

## 9. Aanbevelingen

Voortvloeiend uit de overwegingen van de commissie over de wijze waarop de gemeente met verzoeker heeft gecommuniceerd, komt de commissie tot de volgende twee aanbevelingen aan de gemeente.

A. Geef ook ongevraagd informatie aan burgers over de betekenis die al dan niet aan een controlebezoek van de gemeente kan worden toegekend.

B. Wees, in het bijzonder bij het afhandelen van klachten, zowel zorgvuldig als tactvol bij de weergave van de feiten. Zorg dat klager zich gehoord voelt, ook als deze geen gelijk krijgt. Dit kan frustratie en escalatie voorkomen. Ga niet uit van aannames.

## 10. Tot slot

In dit eindrapport zijn de bevindingen, overwegingen en conclusies van de Ombudscommissie samengevat. Hiermee rondt de commissie haar onderzoek af. De klachtprocedure komt hiermee tot een definitief einde. Het eindrapport wordt toegezonden aan zowel verzoeker als gemeente. Ook wordt het rapport geanonimiseerd op de webpagina van de Ombudscommissie geplaatst.

Ombudscommissie Waalwijk, 15 januari 2021

b.a.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter

A.J. Offereins, secretaris