

Eindrapport, Ombudscommissie Waalwijk

13 januari 2021

Betreffende het verzoek van

In dit Eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen, eindoordeel en aanbevelingen weer. Deze betreffen zowel de gedragingen waarover geklaagd wordt als de wijze waarop de klachten hierover zijn afgehandeld. De bevindingen zijn gebaseerd op de ingediende stukken: het dossier en de reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen van de commissie 4 december 2020 heeft vastgesteld. Met dit Eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als de verzoeker worden hiervan in kennis gesteld. Het geanonimiseerde rapport wordt vervolgens 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. Eindoordeel
 9. Aanbevelingen
 10. Tot slot
-
-

1. Verzoek

Verzoeker heeft zich op 28 september 2020 gewend tot de Ombudscommissie met de vraag om haar klachten te onderzoeken, kort samengevat inhoudende dat de gemeente (1) onaangekondigd stopt met het onderhoud van drie bomen en (2) de gemeente niet overgaat tot het vergoeden van gemaakte kosten voor het snoeien van de bomen. De visie en standpunten van verzoeker en gemeente worden hierna onder punt 4. nader toegelicht.

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 25 juni 2020 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente over het beëindigen van het onderhoud aan drie bomen bij haar appartementencomplex. Verzoeker spreekt op 9 juli 2020 met een Boomverzorgingsbedrijf af dat het onderhoud van de bomen op 3 of 8 augustus 2020 alsnog zal plaatsvinden. Op 13 juli 2020 heeft de klachtencoördinator van de gemeente telefonisch contact met verzoeker over diens klacht. Dan volgt op 22 juli 2020 de beslissing van de gemeente op de klacht. Verzoeker reageert op 7 augustus 2020 op deze beslissing en ontvangt op 24 september 2020 per mail als antwoord van het college dat ze niet wenst terug te komen op haar beslissing van 22 juli 2020, en dat verzoeker zich kan wenden tot de Ombudscommissie. Op 28 september 2020 vraagt verzoeker aan de Ombudscommissie om haar klacht te onderzoeken.

De Ombudscommissie heeft vervolgens haar dossier samengesteld op basis van alle ingekomen stukken en vervolgens zowel verzoeker als gemeente de gelegenheid geboden om hun standpunten toe te lichten en aanvullende stukken in te dienen, bijvoorbeeld een verweerschrift. Daarop heeft verzoeker nog enkele aanvullingen toegezonden voor het dossier, zoals een kopietekening op A3-formaat met de 'Planinrichting Verzoeker noch gemeente hebben aangegeven behoefte te hebben aan het geven van mondeling toelichting of het houden van een hoorzitting.

Op 4 december 2020 heeft de Ombudscommissie haar Verslag van bevindingen (VVB) voorgelegd aan zowel gemeente als verzoeker en hen de gelegenheid geboden om daarop te reageren. Verzoeker heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt door het sturen van een e-mailbericht op 18 december 2020. Dit bericht wordt met dit eindrapport meegezonden naar zowel de gemeente als verzoeker.

4. Visie en toelichting van klager

De klacht van verzoeker houdt kort gezegd in dat (1) de gemeente het onderhoud van de bomen niet langer wil uitvoeren of voor haar rekening wil nemen, en dat ze dit onderhoud plotseling en onaangekondigd heeft beëindigd en (2) de gemeente niet bereid is de door de VvE gemaakte kosten voor het snoeien van de bomen te vergoeden.

4. Ad 1 Het staken van het onderhoud van de bomen

Verzoeker is, samengevat, van mening dat de gemeente het niet kan maken om na jarenlang gratis door haar gepleegd onderhoud van de bomen hier zomaar mee te stoppen. De bomen staan weliswaar op de grond van verzoeker, maar de gemeente heeft de bomen destijds geplaatst en onderhoudt deze feitelijk al sinds 2000. Daarmee is het onderhoud door de gemeente volgens verzoeker vanwege 'bestendige gewoonte/gebruik' geworden tot een geldend recht. Het stelt verzoeker bovendien teleur dat de gemeente niet ingegaan is op het aanbod om officieel schriftelijk te bevestigen dat de betreffende bomen eigendom kunnen blijven van de gemeente en met toestemming van de verzoeker op het perceel mogen staan.

4. Ad 2. Het niet vergoeden van de kosten

Verzoeker is, samengevat, van mening dat de gemeente de kosten van de in opdracht van verzoeker uitgevoerde snoeiwerkzaamheden dient te vergoeden. De gemeente heeft immers toegegeven dat het onbehoorlijk was om zo plotseling te stoppen met het snoeiwerk en heeft aangeboden mogelijk nog één keer voor verzoeker te willen snoeien. Verzoeker heeft op 13 juli 2020 aan de gemeente laten weten dat bij een 'zeer snelle reactie' de opdracht tot snoeien van de bomen aan een derde wellicht nog ingetrokken zou kunnen worden. Verzoeker is van mening dat het aanbod van de gemeente om nog één keer in 2020 de bomen te snoeien, in de formele beslissing op haar klacht d.d. 22 juli 2020, te laat kwam en ook dat te weinig concreet was wanneer dit dan zou gebeuren. Volgens verzoeker duldde het onderhoud van de bomen geen verder uitstel en is de gemeente gehouden om de gemaakte kosten voor het onderhoud te vergoeden, conform haar aanbod om nog éénmaal de bomen te snoeien. Volgens verzoeker wekt de gemeente ten onrechte de indruk dat het aanbod van de gemeente om nog éénmaal onderhoud aan de bomen te verzorgen 'op uitgebreide wijze met alle bijzonderheden erbij' is besproken. Volgens verzoeker is dit een telefoongesprek geweest dat nog geen 3 minuten heeft geduurd. Al met al is verzoeker van oordeel dat de gemeente Waalwijk zich in deze kwestie allerminst 'voortvarend en coulant' heeft opgesteld.

5. Visie en toelichting van de gemeente

De gemeente heeft in haar beslissing op de klacht van verzoeker op 22 juli 2020 samengevat het volgende aangevoerd.

5. Ad 1. Ten aanzien van het staken van onderhoud

De gemeente heeft zich, kort gezegd, op het standpunt gesteld dat verzoeker eigenaar is van de grond en daarmee ook van de bomen, al dan niet als gevolg van natrekking. Ze is het niet eens met de stelling dat verzoeker recht op onderhoud kan ontlenen aan het gegeven dat de gemeente jarenlang de bomen, zonder wettelijke verplichting daartoe, heeft onderhouden. Wel vindt de gemeente het onbehoorlijk dat ze dit onderhoud zonder voorafgaande schriftelijke aankondiging heeft gestopt. Om die reden heeft ze verzoeker aangeboden om de betreffende bomen nog éénmaal door de gemeente te laten snoeien in 2020. Ze heeft besloten om het onderhoud pas met ingang van 1 januari 2021 te beëindigen.

5. Ad 2. Ten aanzien van de vergoeding van de kosten

Het college ziet geen aanleiding om de kosten te vergoeden voor het snoeien van de bomen, waartoe verzoeker zelf opdracht gegeven heeft. Dit omdat het college van mening is dat zij verzoeker tijdig het aanbod heeft gedaan om de bomen door de gemeente te laten snoeien, en dat verzoeker van dit aanbod gebruik had kunnen maken. De gemeente stelt daarbij dat de klachtcoördinator dit aanbod van de gemeente uitvoerig met verzoeker heeft besproken op 13 juli 2020. En daarbij ook heeft aangegeven dat de gemeente zoals gebruikelijk deze werkzaamheden zelf uitvoert.

6. Behoorlijkheidsnormen

De volgende behoorlijkheidsnormen zijn in het geding.

1. Open en duidelijk: De vraag ligt voor of de gemeente over het beëindigen van het onderhoud en het afhandelen van de klacht op een behoorlijke wijze met verzoeker heeft gecommuniceerd. Was er sprake van een goede motivering en informatieverstrekking, was de gemeente transparant en voorspelbaar en heeft ze actief geluisterd.

2. Betrokken en oplossingsgericht: De vraag ligt voor of de gemeente zich voldoende voortvarend en coulant heeft opgesteld ten aanzien van het feitelijk snoeien van de drie bomen en het afhandelen van het verzoek om vergoeding van de daarvoor gemaakte kosten.

7. Overwegingen

De overwegingen van de Ombudscommissie spitsen zich toe op de hierna volgende twee hoofdonderdelen van de klacht, te weten (1) het staken van het onderhoud van de drie bomen en de wijze waarop dit is gebeurd, en (2) het niet willen vergoeden van de door verzoeker gemaakte kosten voor het snoeien van de bomen.

Volgens artikel 9:22f Awb is de Ombudscommissie niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de rechtmatigheid van gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet. Dit betekent dat de ombudscommissie geen oordeel uitspreekt over de eigendomsvraag van de bomen, en ook niet over de rechtmatigheid van het besluit om te stoppen met het onderhoud van de bomen.

De Ombudscommissie richt zich op de vraag of de gemeente 'behoorlijk' met verzoeker is omgegaan. Daarbij worden de hiervoor genoemde behoorlijkheidsnormen als toetsingskader gehanteerd. Dit resulteert in de twee vragen zoals hierna *cursief geformuleerd onder 7.1. en 7.2.*

7.1. Staken van het onderhoud

Heeft de gemeente open en duidelijk gecommuniceerd over het staken van het onderhoud?

De commissie overweegt hierover dat de gemeente heeft erkend dat het onbehoorlijk is geweest om het snoeien van de bomen te stoppen zonder enige voorafgaande aankondiging. Ook constateert ze dat de gemeente deze onbehoorlijkheid heeft willen goedmaken door aan te bieden het onderhoud nog éénmaal uit te voeren. De commissie sluit zich aan bij het oordeel van zowel verzoeker als gemeente dat de communicatie voorafgaande aan het snoeien van de bomen onvoldoende en daarmee onbehoorlijk was. Tegelijk is ze van oordeel dat de gemeente adequaat heeft gereageerd op de klacht hierover van verzoeker door aan te bieden nog éénmaal in het onderhoud te voorzien.

7.2. Vergoeding van gemaakte kosten

Heeft de gemeente zich voldoende voortvarend en coulant opgesteld inzake het alsnog snoeien van de drie bomen en het afhandelen van het verzoek om vergoeding van door verzoeker gemaakte kosten hiervoor.

De commissie overweegt hierover dat verzoeker zich op 25 juni 2020 met haar klacht heeft gewend tot de gemeente, dat de gemeente op 13 juli 2020 de klacht telefonisch met verzoeker heeft besproken, en dat de gemeente op 22 juli 2020 een beslissing op de klacht heeft genomen waarbij zij ook het aanbod heeft gedaan om alsnog de bomen te snoeien. Met verwijzing naar artikel 9:11 van de Awb constateert de commissie dat de klacht daarmee ruim binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn van zes weken is afgehandeld. Ook overweegt de commissie dat de gemeente in haar telefoongesprek met verzoeker op 13 juli 2020 haar aanbod om de bomen nog éénmaal te snoeien al mondeling heeft aangekondigd. De commissie is daarmee van oordeel dat de gemeente voldoende voortvarend heeft gehandeld.

De commissie overweegt verder dat verzoeker, in afwachting van de formele beslissing op haar klacht, zelf de conclusie heeft getrokken dat uitstel van snoei niet langer verantwoord was en dat zij het niet kon maken om een gegeven opdracht 'te elfder ure' in te trekken. De gemeente heeft hier geen bemoeienis mee gehad, om welke reden de commissie geen grond ziet om de gemeente hier verantwoordelijk voor te houden. Voor wat betreft het vergoeden van de gemaakte kosten voor de snoei acht de commissie het redelijk dat verzoeker, zijnde opdrachtgever van de werkzaamheden, deze zelf draagt. De commissie heeft begrip voor het standpunt van de gemeente dat zij zich houdt aan haar geldende beleid ten aanzien van haar onderhoud van bomen, te weten dat zij dit zelf uitvoert, en dus niet voor haar rekening aan derden laat uitbesteden.

8. Eindoordeel

Op basis van haar overwegingen komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat de klachten deels gegrond en deels ongegrond zijn. Over een deel van de klachten acht zij zich niet bevoegd te oordelen.

Niet bevoegd

Op grond van artikel 9:22f Awb acht de Ombudscommissie zich niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de rechtmatigheid van de beslissing van de gemeente om het onderhoud van de bomen te beëindigen. Ook acht zij zich niet bevoegd om een uitspraak te doen over de juridische eigendomsvraag van de bomen.

Ongegrond

Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachten met betrekking tot het ontbreken van voortvarendheid en coulance luidt ongegrond.

Gegrond

De commissie sluit zich aan bij het oordeel van zowel verzoeker als gemeente dat de klacht over het ontbreken van communicatie voorafgaande aan het snoeien van de bomen gegrond is. Dit resulteert in de hierna onder 9. geformuleerde aanbeveling. Tegelijk is ze van oordeel dat de gemeente inhoudelijk behoorlijk heeft gereageerd op de klacht hierover van verzoeker.

9. Aanbeveling

De commissie doet één aanbeveling aan de gemeente. Deze aanbeveling vloeit voort uit het oordeel van de commissie en van de gemeente zelf over de wijze waarop de gemeente gecommuniceerd heeft met verzoeker voorafgaand aan het beëindigen van het onderhoud van de bomen voor hun appartementencomplex.

De aanbeveling luidt:

Anticipeer op het effect van besluiten en gedragingen van de gemeente op haar burgers en bedrijven. Communiceer tijdig en pro-actief.

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, 13 januari 2021

b.a.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a series of loops and a long horizontal stroke ending in an arrowhead.

Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter

A.J. Offereins, secretaris