

Eindrapport, Ombudscommissie Waalwijk

Betreffende de klachten van(verder te noemen 'verzoekers'), bij de Ombudscommissie gemeld op 29 december 2021, nader toegelicht per mail van 30 december 2021.

=====

In dit Eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen, eindoordeel en aanbevelingen weer. Het eindrapport is gebaseerd op de ingediende stukken en de mondelinge toelichtingen van verzoekers en gemeente. Met dit Eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als de verzoekers worden hiervan in kennis gesteld. Het rapport wordt vervolgens geanonimiseerd en gepubliceerd op de webpagina van de Ombudscommissie.

Inhoud

1. Verzoek
2. Verloop van de zaak
3. Toetsingskader en ontvankelijkheid
4. Toelichting verzoek
5. Standpunt en verweer gemeente
6. Overwegingen
7. Eindoordeel
8. Tot slot

1. Het verzoek

Verzoekers hebben op 29 december 2021 telefonisch contact gehad met de Ombudscommissie en desgevraagd op 30 december 2021 per mail hun verzoek nader geformuleerd. De klachten betroffen bouwkundige problemen in hun huurpand. Verzoekers zijn niet tevreden over de manier waarop de gemeente hun klachten daarover heeft afgehandeld.

2. Verloop van de zaak

Op 19 oktober 2021 heeft een toezichthouder van de gemeente Waalwijk een controlebezoek uitgevoerd in het huurpand van verzoekers. Aanleiding van deze controle was de melding van verzoekers dat er een stalen draagbalk aan het verzakken zou zijn.

Op 25 oktober 2021 hebben verzoekers een brief gestuurd aan de burgemeester over het controlebezoek en de in hun ogen gevaarlijke situatie in hun huurpand. De gevaarlijke situatie zou te maken hebben met de ijzeren draagbalk, problemen rond de geiser en het elektriciteitsnet.

De gemeente heeft in haar brief van 3 november 2021 gereageerd op de brief van verzoekers van 25 oktober 2021. In deze brief constateert de gemeente dat er geen reden is om aan te nemen dat de stalen balk aan het verzakken is. Voor wat betreft de overige punten is het advies van de gemeente om hiervoor een gespecialiseerd bureau in te schakelen. Ook verwijst de gemeente verzoekers naar de eigenaar van het pand om zaken mee op te lossen.

Op 7 december 2021 hebben verzoekers telefonisch een klacht ingediend bij de gemeente, op 13 december 2021 hebben zij in aanvulling daarop nog een e-mail gestuurd. De gemeente heeft eerst telefonisch contact met verzoekers gezocht met de bedoeling om de klacht eenvoudig op te lossen. Dit is niet gelukt waarna de klachtprocedure is gestart.

Op 8 december 2021 heeft de klachtencoördinator verzoekers gebeld om de klachtprocedure uit te leggen. Vervolgens heeft de klachtencoördinator een en ander intern uitgezocht en op 17 december nogmaals naar verzoekers gebeld om hen de mogelijkheid te geven hun klachten toe te lichten en om aanvullende informatie in te winnen. Daarna heeft de klachtencoördinator een advies opgesteld voor de klachtbehandelaar (i.c. de Directeur bedrijfsvoering & dienstverlening). Vervolgens heeft deze klachtbehandelaar een besluit genomen over de klacht. Dit besluit is gedateerd 22 december 2021. Naast dit besluit op de klacht heeft de Teammanager van het Team Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving op 17 december 2021 per brief gereageerd op de e-mail van verzoekers van 13 december 2021.

Vervolgens hebben verzoekers zich op 29 december 2021 telefonisch tot de Ombudscommissie gewend, en hebben zij hun klachten schriftelijk geformuleerd in een e-mailbericht van 30 december 2021 gericht tot de Ombudscommissie.

De Ombudscommissie heeft daarop informatie ingewonnen bij de gemeente, welke op 4 januari 2022 wordt aangeleverd. Dit betreft de stukken zoals deze hierboven al zijn genoemd. In aanvulling daarop heeft de Ombudscommissie nog ontvangen een door verzoekers ingediend onderzoeksrapport, opgemaakt door (uit 2017), met toelichting en foto's. Het complete dossier is gedeeld met verzoekers en de gemeente. Vervolgens hebben zowel verzoekers als de gemeente nog

de gelegenheid gekregen om schriftelijk of mondeling een toelichting te geven aan de ombudscommissie en vragen te beantwoorden.

Verzoekers hebben gebruikt gemaakt van deze gelegenheid door op 7 februari 2021 een mondelinge toelichting te geven aan een lid en de secretaris van de Ombudscommissie. De Ombudscommissie heeft vervolgens per mail aan de gemeente nog enkele vragen gesteld over de verantwoordelijkheid en de rol van de gemeente inzake toezicht en handhaving voor wat betreft de veiligheid van het pand; de manier waarop de gemeente deze rol heeft vervuld en hoe zij daarover met verzoekers heeft gecommuniceerd. Deze vragen zijn eerst per mail beantwoord, waarop de Ombudscommissie nog enkele vervolgvragen mondeling heeft gesteld en beantwoord gekregen op 10 maart 2022.

Vervolgens achtte de Ombudscommissie zich voldoende geïnformeerd om haar bevindingen te kunnen samenvatten en voorleggen aan partijen in dit Verslag van Bevindingen.

Verzoekers en de gemeente hebben beide 14 dagen de tijd gekregen om te reageren op het Verslag van Bevindingen van de Ombudscommissie. De gemeente heeft daarop geen reactie ingediend. Verzoekers hebben op 16 april 2022 nog een mail met bijlage gestuurd.

3. Toetsingskader en ontvankelijkheid

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).

Ontvankelijkheid

De Ombudscommissie toetst aan de hand van artikel 9:28 Awb of aan de ontvankelijkheidsvereisten is voldaan. In lijn met artikel 9:28c Awb heeft zij verzoekers gevraagd om concretisering van hun klachten. Na de toelichting per mail op de klachten door verzoeker op 30 december 2021 heeft de Ombudscommissie de klachten in behandeling genomen.

Bevoegdheid

Krachtens artikel 9:22 Awb is de Ombudscommissie niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging:

- waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- waarop de rechterlijke macht toeziet.

4. Toelichting verzoek, samengevat

Verzoekers hebben diverse bouwkundige problemen in hun pand gemeld bij de gemeente. Samengevat betroffen deze problemen de draagbalk, de geiser en de elektriciteit die, althans volgens verzoekers, onveilig en zelfs levensgevaarlijk zouden zijn. Verzoekers verwijzen naar een rapport (zie dossier) waarin de onveiligheid van de geiser en de elektra geconstateerd zijn. Daarnaast zijn nog andere bouwkundige problemen gemeld die duiden op achterstallig onderhoud door de eigenaar van het pand. Verzoekers hebben aan de gemeente gevraagd om onderzoek te doen, rapportages op te stellen en de problemen op te lossen. Verzoekers zijn van mening dat de gemeente niet ingegaan is op alle vragen. Ook stellen verzoekers dat de toezichthouder zijn naam niet zou hebben genoemd tijdens het controlebezoek.

In hun mondelinge toelichting aan de vertegenwoordiging van de Ombudscommissie op 7 februari 2022 hebben verzoekers nogmaals benadrukt dat zij vinden dat de gemeente in gebreke is en meer voor hen had moeten betekenen.

In hun mail van 16 april 2022, te weten hun reactie op het Verslag van Bevindingen van de Ombudscommissie, hebben verzoekers de volgende drie punten benadrukt:

1^e dat zij nog steeds belanghebbenden zijn; zij sturen een factuur van de huur van het pand mee om dit aan te tonen;

2^e zij vragen wie toestemming heeft gegeven voor het dichtmetselen van een keukenraam in het pand;

3^e de gemeente spreekt van een visuele inspectie maar checkt de elektriciteit niet hoe kan het zijn dat gemeente zegt dat het veilig is; de gemeente is aansprakelijk voor alle bouwproblemen omdat het niet altijd heeft gecontroleerd. De gemeenteambtenaar heeft verzuimd zijn werk goed te doen.

5. Standpunt en verweer gemeente, samengevat

De gemeente gaat in haar klachtbeslissing van 22 december 2021 (zie dossier) in op de manier waarop met verzoekers is gecommuniceerd. Zij concludeert dat ze niet kan zeggen wie gelijk heeft over het wel of niet noemen van zijn naam door toezichthouder; en dat de overige klachten over de communicatie niet terecht zijn.

Voor wat betreft de klachten over de bouwkundige problemen verwijst de gemeente in haar klachtbeslissing naar haar brief van 17 december 2021 van de Teammanager van het Team Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving. In deze brief reageert de gemeente samengevat als volgt:

- > de toezichthouder heeft op 3 november 2021 een visuele controle uitgevoerd en geconstateerd dat er geen reden is om aan te nemen dat de stalen balk aan het verzakken is;
- > voor wat betreft de (volgens verzoekers levensgevaarlijke) elektriciteit en de geiser adviseert de gemeente aan verzoekers om een advocaat in te schakelen en de eigenaar van het pand hierop aan te spreken. Deze zou verantwoordelijk zijn voor het onderhoud, de veiligheid en de goede werking van de elektriciteit en gasinstallatie;
- > voor wat betreft de overige klachten, zoals de klachten over het waterreservoir en de luchtafvoer in het toilet, zijn dit volgens de gemeente nieuwe meldingen en verwijst de gemeente naar het Bouwbesluit 2012 en de verantwoordelijkheid van de eigenaar om hier aandacht aan te besteden.

In antwoord op de vragen van de Ombudscommissie over de verantwoordelijkheid en de rol van de gemeente inzake toezicht en handhaving voor wat betreft de veiligheid van het pand; de manier waarop de gemeente deze rol heeft vervuld en hoe zij daarover met verzoekers heeft gecommuniceerd, heeft de gemeente aanvullend, en samengevat voor zover relevant, in haar mail van 22 februari 2022 en mondeling op 10 maart 2022 nog de volgende informatie aan de Ombudscommissie verstrekt (a t/m f):

a. verzoekers hadden desgewenst de gemeente kunnen verzoeken om tot handhaving van regelgeving,

in dit geval de regels van het Bouwbesluit 2012, over te gaan. Daarop dient de gemeente dan na afweging van de betrokken belangen een besluit te nemen, waartegen bezwaar en beroep openstaat. De naleving van deze regels kan volgens de gemeente dan ook geen onderdeel uitmaken van een klachtprocedure. Gezien het betreffende pand volgens de gemeente intussen te huur wordt aangeboden, vraagt de gemeente zich af in hoeverre verzoekers nog als belanghebbende in een handhavingsprocedure zouden kunnen worden aangemerkt.

b. de gemeente stelt dat de eigenaar van het pand verantwoordelijk is voor de naleving van de regels uit het Bouwbesluit 2012. Zij is van mening dat huurders, zoals verzoekers, klachten over het door

hen gehuurde, inclusief bouwkundige gebreken daarvan, dienen voor te leggen aan de eigenaar/de verhuurder. De gemeente is van mening dat zij zich niet kan mengen in een dergelijk civiele kwestie. En dat zij pas in actie kan komen als er waarneembaar acuut gevaar is, waarbij de veiligheid in het geding is.

c. de gemeente stelt dat na de melding over mogelijke verzakking van de balk, dit door deskundige ambtenaren is gecontroleerd door middel van een visuele inspectie. Dat deze ambtenaren niet waargenomen hebben dat de balk inderdaad leek te verzakken.

d. de gemeente stelt dat defecten aan een geiser of elektriciteit visueel niet waarneembaar zijn en dat men hiervoor een specialist dient in te schakelen; en adviseert om dit voor te leggen aan de eigenaar/verhuurder.

e. de gemeente stelt in het algemeen dat als er vermoedens zijn van onveiligheid men hiervoor zelf specialisten dient in te schakelen en de eigenaar/verhuurder hiervoor verantwoordelijk dient te houden; dat de gemeente geen verantwoordelijkheid heeft op dit punt, tenzij de openbare veiligheid in het geding komt. En dat indien bij haar gemeld wordt dat het om levensgevaarlijke situaties gaat en zij ter plaatse daadwerkelijk levensgevaarlijke bouwkundige problemen constateert, dat zij dan direct actie zal ondernemen en gebruik zal maken van haar bestuursrechtelijke handhavingsbevoegdheden. In de meeste gevallen houdt dat in dat zij de overtreder in staat stelt de overtreding te verhelpen tenzij het gevaar zo acuut is dat onmiddellijk ingrijpen is geboden. Wordt de overtreding niet tijdig verholpen dan kan zij dwangmaatregelen nemen zoals het opleggen van een last onder dwangsom of een last onder bestuursdwang.

f. desgevraagd heeft de gemeente op 10 maart 2022 mondeling toegelicht aan de Ombudscommissie, dat zij tijdens haar controlebezoek en visuele inspectie op 19 oktober 2021 de situatie voor wat betreft zowel de balk als de geiser en de elektriciteit, niet als dermate gevaarlijk heeft beoordeeld dat onmiddellijk ingrijpen van overheidswege geboden was. Om die reden heeft zij

verzoekers geadviseerd om zelf actie te ondernemen en zich tot de eigenaar/verhuurder te wenden. De gemeente zag voor zichzelf geen verdere rol weggelegd.

6. Overwegingen

De overwegingen van de Ombudscommissie spitsen zich toe op de hiernavolgende hoofdelementen van het verzoek: a t/m d. Deze zijn als volgt samengevat.

a. De gemeente ontkent ten onrechte haar aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid voor bouwkundige problemen en situaties in het pand.

De Ombudscommissie overweegt dat juridisch gezien de eigenaar/verhuurder van het pand verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de bouwkundige staat daarvan. De gemeente is niet rechtstreeks verantwoordelijk voor herstel van gebreken. Ook de vraag over het dichtmetselen van een raam hoort thuis bij de eigenaar/verhuurder, en niet bij de gemeente. De gemeente stelt terecht dat zij op pas in actie kan komen als er waarneembaar acuut gevaar is, waarbij de veiligheid in het geding is. Op dit punt oordeelt de Ombudscommissie de klachten van verzoekers dan ook ongegrond.

b. De gemeente heeft signalen over onveiligheid in het pand onvoldoende serieus genomen, heeft onvoldoende actie ondernomen en vragen van verzoekers onvoldoende beantwoord.

De Ombudscommissie overweegt dat de gemeente na de door verzoekers gedane meldingen over bouwkundige gebreken en tekenen van onveiligheid in het pand, een visuele inspectie heeft uitgevoerd op 19 oktober 2021. In haar brief van 3 november 2021 informeert de gemeente verzoekers dat tijdens deze inspectie geconstateerd is dat er geen reden is om aan te nemen dat de stalen balk aan het verzakken is. Voor wat betreft de overige punten, zoals het elektriciteitsnet en de geiser, adviseert zij om een gespecialiseerd bureau in te schakelen en zich te wenden tot de eigenaar/verhuurder van het pand.

De Ombudscommissie constateert dat de gemeente haar standpunt uitgebreid aan verzoekers heeft toegelicht in haar brief van 17 december 2021 en in haar antwoord op de klachten bij brief van 22 december 2021. Tegelijk mist de Ombudscommissie in deze brieven, of in een andere vorm van communicatie van de gemeente richting verzoekers, een duidelijke uitleg over de rol die de gemeente heeft op het gebied van toezicht en handhaving inzake de constructieve veiligheid van gebouwen. Deze toelichting heeft de gemeente later desgevraagd wel gegeven aan de Ombudscommissie, in haar mail van 22 februari 2022 en mondeling op 10 maart 2022. Uit deze nadere toelichting van de gemeente is de Ombudscommissie gebleken dat verzoekers een handhavingsverzoek hadden kunnen indienen. Ook heeft de gemeente aan de Ombudscommissie verklaard dat zij uit de visuele inspectie op 19 oktober 2021 niet alleen voor wat betreft de draagbalk, maar ook voor wat betreft de geiser en elektriciteit geen aanleiding heeft gevonden om handhavend op te treden. De gemeente heeft klaarblijkelijk ook op deze punten geen acute onveiligheid geconstateerd, maar dit niet expliciet op schrift willen stellen jegens verzoekers.

De Ombudscommissie overweegt hierover:

- > dat de gemeente verzoekers had kunnen attenderen op de mogelijkheid om een handhavingsverzoek in te dienen, ofwel dat de gemeente de klachten van verzoekers had kunnen duiden als een verzoek om handhaving;
- > dat het onduidelijk blijft waarom de gemeente wel een uitspraak heeft gedaan over de veiligheidssituatie van de stalen balk, maar niet over de veiligheidssituatie van de geiser en de elektra;
- > dat de gemeente de situatie rond zowel de balk als de geiser en de elektra kennelijk niet als zodanig onveilig heeft ingeschat dat zij het nodig vond om handhavend op te treden;
- > dat de rol van de gemeente pas duidelijk is geworden aan de Ombudscommissie nadat zij daar expliciet naar had gevraagd; dat de gemeente deze informatie pas per mail van 22 februari 2021 heeft verstrekt aan de Ombudscommissie en nader mondeling aan de Ombudscommissie heeft toegelicht op 10 maart 2022.

Al met al is de Ombudscommissie van mening dat de gemeente na haar inspectiebezoek op 19 oktober 2021 onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven aan verzoekers over de exacte rol van de gemeente op het gebied van toezicht en handhaving. Ook heeft de gemeente slechts in beperkte mate met verzoekers meegedacht over de vraag wat voor hen de beste weg was om met hun zorgen te bewandelen. Daarmee is de Ombudscommissie van oordeel dat de behoorlijkheidsnorm: *'goede informatieverstrekking'* geschonden is. Deze behoorlijkheidsnorm luidt volgens de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman als volgt: *De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegerichte stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.* De Ombudscommissie is van oordeel dat de klachten op dit punt gegrond zijn.

c. De gemeente stelt ten onrechte dat verzoekers mogelijk niet (meer) als belanghebbenden kunnen worden aangemerkt in een handhavingsprocedure.

De Ombudscommissie overweegt hierover dat zij zich in dit onderzoek richt op de vraag of de gemeente eind 2021 behoorlijk met verzoekers is omgegaan naar aanleiding van de signalen over bouwkundige problemen destijds. De Ombudscommissie spreekt zich niet uit over de vraag of er op dit moment (nog) sprake is van een belang van verzoekers bij een eventuele handhavingsprocedure.

d. De toezichthouder van de gemeente heeft tijdens zijn bezoek op 19 oktober 2021 zijn naam niet bekend willen maken.

De Ombudscommissie kan niet beoordelen of de naam van de toezichthouder genoemd is tijdens het controlebezoek op 19 oktober 2021. De meningen daarover verschillen en het is het woord van verzoekers tegen het woord van de toezichthouder. De Ombudscommissie kan daarom over dit klachtonderdeel geen uitspraak doen.

7. Eindoordeel

Op basis van haar overwegingen komt de Ombudscommissie tot het oordeel dat

- > zij over een deel van de klachten geen uitspraak kan doen, namelijk de hiervoor genoemde klachtonderdelen c. en d;
- > zij het klachtonderdeel a. als ongegrond beoordeelt;
- > zij het klachtonderdeel b. als gegrond beoordeelt.

8. Aanbeveling

Het oordeel van de Ombudscommissie over klachtonderdeel b. resulteert in de aanbeveling om burgers desgevraagd proactief te wijzen op de rechten en mogelijkheden die zij hebben bij geconstateerde bouwkundige problemen, waarvoor zij zich tot gemeente wenden. Het gaat met name om 'goede informatieverstrekking'. Daaronder verstaat de Ombudscommissie een duidelijke uitleg over de rol van de gemeente, en een servicegerichte houding voor wat betreft het meedenken over weg die de burger kan bewandelen om tot resultaat te komen.

9. 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 verzoekers als de gemeente. Ook wordt het rapport geanonimiseerd op de webpagina van de Ombudscommissie geplaatst.

Ombudscommissie Waalwijk, 3 Juni 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line at the bottom.

Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter