

Eindrapport, Ombudscommissie Waalwijk

5 december 2022

Betreffende het verzoek van (verder te noemen 'verzoeker'), bij de Ombudscommissie (verder te noemen 'de commissie') ingediend op 14 april 2022.

=====

In dit Eindrapport geeft de Ombudscommissie haar bevindingen, overwegingen en eindoordeel weer. De bevindingen zijn gebaseerd op de ingediende stukken, reacties en de mondelinge toelichting door verzoeker. Met dit Eindrapport rondt de commissie haar onderzoek af. Zowel de gemeente als verzoeker 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

Verzoeker heeft zich op 14 april 2022 per mail gewend tot de Ombudscommissie met het verzoek om zijn klachten over de gemeente in behandeling te nemen. Deze klachten hebben betrekking op door hem gestelde schade en overlast als gevolg van vrachtverkeer in zijn straat. Hierna onder punt 4 wordt zijn verzoek nader toegelicht.

2. Verloop van de zaak

Op 22 maart 2019 heeft verzoeker de gemeente aansprakelijk gesteld in verband met schade aan zijn woonhuis ten gevolge van het gebruik van afrit 39 Waalwijk Oost door vrachtverkeer. Na afwijzing van deze aansprakelijkheidsstelling heeft hij op 2 november 2020 een klacht ingediend bij de gemeente. Deze klacht is door de gemeente ongegrond verklaard. Bij brief van 21 mei 2021 heeft de gemeente verzoeker bericht over deze beslissing. Vervolgens heeft verzoeker zich op 31 mei 2021 gewend tot de Ombudscommissie met het verzoek om onderzoek te doen naar de afwikkeling van zijn verzoek om schadevergoeding. Daarop is de Ombudscommissie informatie gaan inwinnen bij de gemeente. Dit heeft ertoe geleid dat de gemeente opnieuw in overleg is gegaan met verzoeker om te onderzoeken of men er alsnog uit kon komen. Daarop is de behandeling van het verzoek aan de Ombudscommissie, op verzoek van verzoeker, opgeschort. Vervolgens is de gemeente opnieuw in overleg gegaan met verzoeker en zijn nog meerdere gesprekken gevoerd. Dit heeft echter niet geleid tot tevredenheid bij verzoeker, waarna hij zich op 14 april 2022 opnieuw heeft gewend tot de Ombudscommissie, met het verzoek om zijn klacht alsnog in behandeling te nemen. De Ombudscommissie heeft zijn verzoek in behandeling genomen en de gemeente gevraagd om een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift is op 10 juni 2022 aan de Ombudscommissie toegezonden. Tijdens een hoorzitting op 6 september 2022 hebben zowel verzoeker als de gemeente hun standpunten nog eens toegelicht aan de Ombudscommissie.

Op 12 oktober 2022 heeft de Ombudscommissie een verslag van bevindingen opgesteld. Haar bevindingen waren gebaseerd op de ingediende stukken en op hetgeen verzoeker en gemeente mondeling hebben toegelicht aan de commissie. Verzoeker en gemeente hebben twee weken de tijd gekregen om te reageren op dit verslag. Daarop heeft verzoeker gereageerd met enkele e-mailberichten, samengevat inhoudende dat de overlast in hun straat onverminderd voort zou duren, en dat er nieuwe ontwikkelingen zouden zijn in het kader van de Gebiedsontwikkeling Oostelijke Langstraat (GOL) die (opnieuw) noodzakelijk tot het nemen van maatregelen door de gemeente. De gemeente heeft als aanvullende opmerking meegegeven: *'de schade-expert is niet door ons, maar door Centraal Beheer Achmea ingeschakeld. Vooraf is hierover wel met onze gemeente overleg gepleegd. Zie hiervoor de documenten 10 en 11, behorende bij ons verweerschrift van 10 juni jl.'*

3. 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). De Ombudscommissie Waalwijk ziet toe op gedragingen van gemeentelijke ambtenaren en bestuurders werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente Waalwijk.

Bevoegdheid

In hoofdstuk 9 van de Awb zijn diverse bepalingen opgenomen over ontvankelijkheid en bevoegdheid van zowel de gemeente als de Ombudscommissie. In dit verband wordt het volgende artikel genoemd.

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 waarop de rechterlijke macht toeziet, een algemeen verbindend voorschrift of een aangelegenheid die behoort tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan.

4. Toelichting verzoek, samengevat

In zijn oorspronkelijke verzoek van 31 mei 2021 en tijdens de hoorzitting op 6 september 2022, benoemt verzoeker, samengevat, de volgende zes klachtonderdelen.

- a. De gemeente geeft een onjuiste voorstelling van zaken in haar klachtbeslissing van 21 mei 2021 door te stellen dat er veel minder vrachtwagens door de straat rijden dan in werkelijkheid het geval is;
- b. De schade-expert waarop de gemeente zich beroept was niet onafhankelijk;
- c. De gemeente stelt onredelijke eisen in de vorm van ‘contra expertise’ en jaagt verzoeker daarmee op kosten;
- d. De gemeente gebruikt een oneigenlijk argument, namelijk dat er geen andere bewoners zijn die klachten hebben gemeld;
- e. De gemeente blijft in gebreke door niet handhavend op te treden, althans daar niet op aan te sturen; en door geen maatregelen te treffen om de overlast te beperken zoals bijvoorbeeld het plaatsen van een camera;
- f. De communicatie van de gemeente, met name tijdens de klachtprocedure (periode 20 november 2020 tot 21 mei 2021) liet te wensen over.

Zowel in het onderliggende schrijven, als tijdens de hoorzitting, als in diverse mails uit verzoeker veel frustratie over de chronische overlast die hij stelt te ondervinden, en over het gebrek aan begrip en inzet van de gemeente om de problemen op te lossen. Daarbij benadrukt verzoeker overigens dat dit niet geldt voor de gemeentelijk medewerkster die zich in de periode juni 2021 – maart 2022 heeft ingezet om alsnog tot een oplossing te komen.

5. Standpunt en verweer gemeente, samengevat

De gemeente verklaart in haar brief van 21 mei 2021 de inhoud van de klachten van verzoeker van 2 november 2020 ongegrond. Daarbij biedt ze excuses aan voor de late beantwoording van de klachten. De gemeente stelt in haar beslissing dat het klachtrecht zich beperkt tot het gedrag van de gemeente en niet gaat over het inhoudelijk beoordelen van de schadeclaim. Daarbij is ze van oordeel dat de gemeente in redelijkheid kan vertrouwen op het oordeel van haar deskundige verzekeraar, en de ingeschakelde schade-expert. Zij verwijst verzoeker naar de civiele rechter om zich te buigen over de afwijzing van de schadeclaim.

In haar verweerschrift van 10 juni 2022, tijdens, en desgevraagd in vervolg op de hoorzitting op 6 september 2022 komt de gemeente met een nadere toelichting. Samengevat luidt deze als volgt.

1. De gemeente is van mening dat zij haar verantwoordelijkheid heeft genomen door het inschakelen van een expert. Nadat geconstateerd was dat de gemeente ten onrechte ontheffingen had verleend voor twee vrachtwagens, heeft zij de expert nogmaals gevraagd om advies. Hieruit is naar voren gekomen dat de conclusie rondom de aansprakelijkheid gehandhaafd diende te blijven;
2. Het handhaven van de maximumsnelheid op de weg is een taak van de politie. De gemeente heeft de signalen aan de politie doorgegeven hetgeen heeft geleid tot incidentele extra verkeerscontroles;
3. Voor wat betreft nieuwe ontwikkelingen geldt dat in de Gebiedsontwikkeling Oostelijke Langstraat (GOL) wordt voorzien in afsluiting van afrit 39. Hier loopt momenteel een procedure over bij de Raad van State;
4. Tijdens de hoorzitting op 6 september 2022 stelt de gemeente dat het treffen van nadere maatregelen om verkeersoverlast te beperken op dit moment geen prioriteit heeft en in afwachting van de ontwikkelingen niet opportuun geacht wordt;
5. Voor wat betreft de communicatie met verzoeker tijdens de klachtprocedure (periode 20 november 2020 tot 21 mei 2021) verwijst de gemeente naar de bijlagen 31 t/m 35 bij haar verweerschrift en later toegezonden e-mail wisseling *)

*) Uit de bijlagen 31 t/m 35 en de later door de gemeente toegezonden e-mailwisseling blijkt dat na indiening van de klacht door verzoeker op 2 november 2020, de gemeente op 10 november 2020 een ontvangstbevestiging heeft gestuurd, vervolgens op 10 december 2020 een verdagingsbrief waarin zij schrijft dat zij uiterlijk op 11 januari 2021 een beslissing op de klacht moet nemen. Vervolgens blijkt uit de toegezonden e-mailwisseling dat verzoeker op 3 mei 2021 een mailbericht heeft gestuurd naar de gemeente waarin hij stelt zich nogmaals tot de gemeente te wenden omdat hij geen reactie heeft gehad, ondanks eerdere toezeggingen dat de klachtencoördinator uiterlijk 16 april of 23 april 2021 een bericht zou sturen. Daarop stuurt de gemeente op 3 mei 2021 een mailbericht aan verzoeker waarin zij de stand van zaken uiteenzet. Dan volgt op 21 mei 2021 een brief aan verzoeker waarin de beslissing op zijn klacht is verwoord. Daarbij biedt de gemeente verontschuldiging aan voor de late beantwoording van zijn klacht.

6. Overwegingen

De Ombudscommissie concentreert zich in haar onderzoek, bevindingen en eindrapport op het verloop van de zaak tot en met de hoorzitting en de reacties op het verslag van bevindingen. Dit betekent dat zij eventuele nieuwe ontwikkelingen, zoals in het kader van de Gebiedsontwikkeling Oostelijke Langstraat (GOL), buiten beschouwing laat.

In algemene zin overweegt de Ombudscommissie dat het al dan niet toekennen van een schadevergoeding een beslissing is die via een juridische procedure kan worden aangevochten. Dat betekent dat de Ombudscommissie zelf niet bevoegd is om een uitspraak te doen over de rechtmatigheid van een dergelijke beslissing. Ook is de Ombudscommissie niet bevoegd om te oordelen over het door de gemeente gevoerde beleid om in een bepaalde straat wel of niet maatregelen te treffen. De bevoegdheid van de Ombudscommissie is in beide kwesties beperkt door het gestelde in artikel 9: 22 Awb.

De overwegingen van de Ombudscommissie spitsen zich verder toe op de 6 hoofdelementen a t/m f van het verzoek zoals hierboven onder punt 4. samengevat. Zij concentreert zich op de vraag of de gemeente zich behoorlijk heeft gedragen richting, tegenover, naar verzoeker.

- a. *De gemeente geeft een onjuiste voorstelling van zaken in haar klachtbeslissing van 21 mei 2021 door te stellen dat er veel minder vrachtwagens door de straat rijden dan in werkelijkheid het geval is.*

De Ombudscommissie heeft kennisgenomen van de klachtbeslissing van 21 mei 2021 van de gemeente. In deze beslissing wordt ingegaan op het door verzoeker veronderstelde verband tussen door verkeer veroorzaakte trillingen en schade aan de woning. De gemeente doet in deze brief geen uitspraken over concrete aantallen of hoeveelheden vrachtverkeer die door de straat rijden. Zij geeft enkel aan welk soort (vracht)verkeer is toegestaan. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel om die reden als ongegrond.

- b. *De schade-expert waarop de gemeente zich beroept was niet onafhankelijk.*

De Ombudscommissie overweegt hierover dat zij geen concrete aanwijzingen heeft kunnen vinden op basis waarvan zij de onafhankelijkheid van de schade-expert in twijfel moet trekken. Ze is daarom van oordeel dat de gemeente terecht mocht vertrouwen op het oordeel van haar deskundige verzekeraar, en de ingeschakelde schade-expert. De werkwijze van de gemeente met betrekking tot het inschakelen van deze schade expert is naar het oordeel van de commissie zorgvuldig geweest. De Ombudscommissie beoordeelt dit klachtonderdeel daarom als ongegrond.

- c. *De gemeente stelt onredelijke eisen in de vorm van 'contra expertise' en jaagt verzoeker daarmee op kosten.*

De Ombudscommissie realiseert zich dat het laten uitvoeren van een contra expertise voor verzoeker belastend kan zijn. Tegelijk overweegt zij dat de kosten van een dergelijk onderzoek ten laste van de gemeente hadden kunnen komen, op het moment dat verzoeker hiermee zijn gelijk had aangetoond. De Ombudscommissie acht het stellen van de eis van een contra expertise redelijk, omdat zij geen andere mogelijkheid ziet om aantoonbaar te maken dat het onderzoek dat is uitgevoerd door de schade-expert onjuist zou zijn. Hiermee beoordeelt de Ombudscommissie dit klachtonderdeel als ongegrond.

- d. *De gemeente gebruikt een oneigenlijk argument, namelijk dat er geen andere bewoners zijn die klachten hebben gemeld.*

Zoals de Ombudscommissie de argumentatie van de gemeente interpreteert, heeft de gemeente enkel willen opmerken dat op het moment dat er meerdere bewoners klachten zouden hebben gemeld, dit had kunnen bijgedragen aan de onderbouwing van de stelling van verzoeker dat er in de hele straat, ofwel bij meerdere bewoners, sprake is van overlast. De Ombudscommissie leest in de besluitvorming van de gemeente niet dat dit argument doorslaggevend is geweest. Al met al is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente niet onbehoorlijk is geweest door dit argument te noemen en beoordeelt dit klachtonderdeel als ongegrond.

- e. *De gemeente blijft in gebreke door niet handhavend op te treden, althans daar niet op aan te sturen; en door geen maatregelen te treffen om de overlast te beperken zoals bijvoorbeeld het plaatsen van een camera.*

e.1. Voor wat betreft het handhaven van de snelheid is het correct dat de gemeente verwijst naar de politie. De gemeente is hier zelf niet de bevoegde en verantwoordelijke instantie voor. Wel heeft ze de politie geattendeerd op de in de straat ervaren verkeersoverlast. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente daarmee haar verantwoordelijkheid in voldoende mate heeft genomen. Zij acht dit behoorlijk en beoordeelt dit klachtonderdeel daarom als ongegrond.

e.2. De Ombudscommissie is niet bevoegd om het besluit van de gemeente om geen maatregelen te treffen te heroverwegen en dient dit besluit inhoudelijk te respecteren. Dit vloeit voort uit artikel 9:22 Awb, waarin wettelijk is bepaald dat de Ombudscommissie niet bevoegd is een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet, een algemeen verbindend voorschrift of een aangelegenheid die behoort tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan. De Ombudscommissie concludeert dat zij niet bevoegd is over dit klachtonderdeel te oordelen.

- f. *De communicatie van de gemeente, met name tijdens de klachtprocedure (periode 20 november 2020 tot 21 mei 2021) liet te wensen over.*

Afgaande op de stukken die bekend zijn bij de Ombudscommissie over de communicatie tussen verzoeker en de gemeente tijdens de klachtenprocedure, concludeert de Ombudscommissie dat toezeggingen van de gemeente niet zijn nagekomen, dat verzoeker herhaaldelijk moest aandringen op nadere informatie. Ook was de onderbouwing van de klachtbeslissing erg summier; de gemeente is enkel ingegaan op het verzoek om schadevergoeding en heeft geen aandacht besteed aan de overige aspecten van onvrede van verzoeker. Dit klachtonderdeel beoordeelt de Ombudscommissie dan ook als gegrond.

Tegelijk heeft de Ombudscommissie in de klachtbeslissing van 21 mei 2021 van de gemeente gelezen dat zij haar verontschuldigingen aanbiedt voor de late beantwoording van de klacht van 2 november 2020. Ook heeft de Ombudscommissie geconstateerd dat de gemeente in de periode tussen 21 mei 2021 en 14 april 2022 heeft geïnvesteerd in het voeren van diverse gesprekken om alsnog te komen tot een oplossing. Verzoeker heeft aangegeven over de betrokken medewerker in die periode positief te zijn. Hieruit leidt de Ombudscommissie af dat de gemeente zich tot het uiterste heeft ingespannen om alsnog tot herstel van vertrouwen te komen, en dat de resterende onvrede van verzoeker vooral de inhoud van de genomen besluiten en het gevoerd beleid betreft. Om die reden ziet de Ombudscommissie geen aanleiding om op dit punt nog een aanbeveling mee te geven aan de gemeente.

7. Eindoordeel

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

- De klachtonderdelen a t/m e.1 als ongegrond beoordeelt;
- Over klachtonderdeel e.2 niet bevoegd is zich uit te spreken;
- Klachtonderdeel f als gegrond beoordeelt.

Met haar blik op de toekomst concludeert de Ombudscommissie dat zij geen uitspraken doet over nieuwe ontwikkelingen die gerelateerd zijn aan de GOL. Voor wat betreft het gegrond verklaren van klacht onderdeel f. (communicatie rond de klachtafhandeling) concludeert de Ombudscommissie dat er richting verzoeker na de klacht beslissing voldoende is geïnvesteerd in herstel van vertrouwen. In het algemeen gaat de Ombudscommissie ervan uit dat de gemeente hier lering uit getrokken heeft door voortaan zorg te dragen voor tijdige en zorgvuldige communicatie ten tijde van het afwikkelen van klachten.

8. 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, 5 december 2022



Y.J. Bouwman-Bakker, voorzitter