



## Rapport

&nbsp;

&nbsp;

Rapport over een klacht over de Provincie Noord-Holland.

&nbsp;

**Publicatiedatum: 23 september 2014**

**Rapportnummer: 2014/124**

## Klacht

Tevens klaagt hij erover dat Gedeputeerde Staten van Noord-Holland deze klacht niet zelf hebben behandeld, maar dat hebben overlaten aan het bouwtechnisch adviesbureau dat van de provincie opdracht kreeg om het steunpunt te realiseren.

## Bevindingen en beoordeling

### Bevindingen

Wat betreft het instrument BouwTransparant

Verzoeker is eigenaar van een nieuwbouwwoning in Krimpen aan den IJssel. In opdracht van de gemeente stelde het bouwtechnisch adviesbureau DWA een onderzoek in naar het energieverbruik van zijn woning en andere nieuwe woningen.

Voor dat onderzoek is gebruik gemaakt van BouwTransparant, een meetmethode die is ontwikkeld door het Servicepunt Duurzame Energie, in opdracht van de provincie Noord-Holland. Het adviesbureau DWA kreeg van de provincie de opdracht het Servicepunt vorm te geven.

Het is één van de taken van de provincies om bij te dragen aan oplossingen voor milieu- en klimaatproblemen, onder meer door het ondersteunen van projecten op dit terrein.

Met BouwTransparant kunnen gemeenten controleren of een nieuwbouwwoning na de oplevering wel zo zuinig is als zij volgens het ontwerp hoort te zijn. Een gemeente krijgt zo meer inzicht in de energieprestatie van nieuwbouwwoningen en eventueel geconstateerde afwijkingen kunnen worden gebruikt voor een verbetering van het bouwproces.

De landelijk geldende voorschriften voor bouwen en wonen zijn opgenomen in het Bouwbesluit. Het gaat onder meer om kwaliteitseisen voor maatregelen om het energieverbruik van een nieuwbouwwoning te beperken. De berekening van het energieverbruik wordt uitgedrukt in de zogeheten Energieprestatiecoëfficiënt (EPC). Deze berekening wordt in de regel gedaan door de architect of de aannemer en is nodig voor het verkrijgen van een omgevingsvergunning voor de bouw. Een dergelijke vergunning moet worden aangevraagd bij de Omgevingsdienst (tot voor kort bij de gemeente).

De resultaten van de berekende EPC worden betrokken in de toets die met behulp van BouwTransparant wordt uitgevoerd.

Â

Wat betreft de klacht over het gebruik van BouwTransparant

Verzoeker constateerde dat de in zijn geval uitgevoerde toets met BouwTransparant afweek van de berekening van de EPC van zijn woning. Volgens hem was dat het gevolg van het niet goed functioneren van BouwTransparant.

Hij diende hierover op 24 oktober 2013 een klacht in bij de provincie Noord-Holland, waarbij hij vermeldde dat hij ook een klacht had ingediend bij het Servicepunt en dat het Servicepunt hem naar de provincie had verwezen. De provincie mailde hem op 5 november 2014 dat zijn e-mail van 24 oktober 2013 voor kennisgeving was aangenomen omdat de provincie het instrument BouwTransparant alleen ter beschikking stelt en de verantwoordelijkheid voor het gebruik bij de gebruiker ligt. Verzoeker deelde de provincie op 6 november 2013 mee, dat hij niet tevreden was met het antwoord. Hij wees erop dat de provincie de inspectiebedrijven aanwees en dus de provincie ook verantwoordelijk is voor het gebruik van BouwTransparant.

Omdat een reactie uitbleef nam hij op 17 januari 2014 contact op met de Nationale ombudsman, die de provincie verzocht om de kwestie af te handelen.

Een medewerker van het bureau DWA had daarop een onderhoud met verzoeker en bevestigde hem dat gesprek per brief van 21 februari 2014. De inhoud van die brief betreft onder meer het volgende:

- Besproken is, dat de methode BouwTransparant als zodanig niet ter discussie staat. De klacht betreft de toepassing van dit instrument door DWA. DWA werkte in opdracht van de gemeente Krimpen aan den IJssel en de provincie Noord-Holland is geen partij.
- De meting met BouwTransparant was niet bedoeld als juridische toets van de EPC-berekening bij de vergunningaanvraag, maar diende om een hoog energieverbruik te kunnen verklaren met een duidelijke afwijking van de EPC-berekening bij de bouw.
- Bij het onderzoek van DWA is niet (alleen) gekeken naar de juridische stukken, maar is een oordeel gevormd op basis van de onderliggende berekeningen. Dit is in lijn met de verleende opdracht om na te gaan of er een verschil is tussen de EPC-berekening en de kwaliteit van de opgeleverde woning, en of dat kan leiden tot een hoger energieverbruik. Daarvan is overigens niet gebleken.
- DWA erkende dat er een aantal slordigheden in de berekening en in het proces zijn opgetreden, waarvoor verzoeker excuses zijn aangeboden. DWA zegde toe een aangepaste EPC-berekening op te stellen. DWA voegde daaraan toe, dat de gemaakte fouten geen invloed hebben op de conclusies die aan zijn onderzoek zijn verbonden.

Wat betreft de klacht over de provincie

Naar aanleiding van de brief van DWA van 21 februari 2014 stuurde verzoeker op 7 maart 2014

een e-mail naar de klachtcoördinator van de provincie Noord-Holland. Hij stelde onder meer, dat het bericht van DWA ging over eenzijdig gemaakte afspraken, die hij niet heeft gemaakt.

Verder stelde hij, dat hij was benaderd voor een afspraak met het Servicepunt Duurzame Energie/de Provincie en dat hij misleidend vond dat een medewerker van het bureau DWA de kwestie afhandelde.

De Programmamanager duurzame energie van de provincie stuurde verzoeker op 11 maart 2014 haar reactie. Zij schreef dat volgens haar de klacht in feite ging over de bij verzoeker levende verwarring over het feit dat DWA reageerde op zijn klacht over het Servicepunt en de provincie. Zij wees er daarbij voor de duidelijkheid op, dat DWA voor de provincie Noord-Holland uitvoering geeft aan het Servicepunt en dat DWA daarnaast eigen activiteiten buiten de provincie Noord-Holland heeft. De ontwikkeling van Bouwtransparant was een initiatief van de provincie, maar de provincie is niet de eigenaar van dat instrument. DWA heeft van de provincie daarom de toezegging dat DWA het instrument ook buiten de provincie Noord-Holland mocht gebruiken.

Omdat de provincie geen partij is in het geschil met verzoeker, was DWA (het Servicepunt) verzocht om met hem contact op te nemen.

De Programmamanager verwees in haar mail verder naar de informatie over het project Duurzame Energie op de website van de provincie. Het Servicepunt Duurzame energie

(d.d. 23 juli 2014) staat op de website vermeld als partner van de provincie en, onder de kop "Noord-Holland werkt aan duurzame samenleving", staat daar dat het Servicepunt Duurzame Energie van de provincie Noord-Holland gemeenten ondersteunt bij het opzetten, uitvoeren en monitoren van klimaatbeleid. BouwTransparant is vermeld als één van de projecten van het Servicepunt die aan gemeenten worden aangeboden.

Het standpunt van verzoeker

Met verwijzing naar de hiervoor weergegeven feiten en omstandigheden benadrukte verzoeker nog eens, dat hij zich misleid voelt door de informatie over BouwTransparant op het internet. Deze informatie wekte bij hem de indruk, dat het ging om een instrument van de overheid. Ook op de website van Agentschap NL van het ministerie van Binnenlandse Zaken is vermeld dat het Servicepunt is ingesteld door de provincie Noord-Holland.

Volgens verzoeker gaf DWA een eenzijdige weergave van de gemaakte afspraken en is hem nooit gevraagd of hij daarmee kon instemmen. Bovendien betreft zijn klacht het functioneren van BouwTransparant en daar zijn volgens hem de provincie en het Servicepunt bij betrokken. Hij vindt dan ook dat de provincie op basis van zijn klacht zelf een onderzoek moeten doen naar het gebruik van BouwTransparant.

Â

## **II Beoordeling**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het

kastje naar de muur stuurt.

Daarbij speelt een rol de afweging of de burger redelijkerwijs heeft kunnen denken dat de overheidsinstantie die hij heeft benaderd (mede)verantwoordelijk is voor het probleem waar hij mee zit, en of van die instantie dan medewerking aan het vinden van een oplossing mag worden verlangd.

Het beleid en het optreden van de overheid werkt direct en indirect door in alle geledingen van de samenleving. Het gaat onder meer om het geven van wettelijke voorschriften waar de overheid op de daarvoor aangewezen terreinen ook zelf actief uitvoering aan geeft. Op het gebied van bouwen en wonen stelt de centrale overheid voorschriften zoals het Bouwbesluit vast, en ziet de lokale overheid (de Omgevingdiensten) toe op de naleving daarvan door burgers en bedrijven.

Â

Het Bouwbesluit bevat voorschriften voor energiezuinig bouwen van nieuwe woningen. Een provinciebestuur heeft hierbij geen rol, maar een provincie heeft wel onder meer tot taak het ontwikkelen van een beleid voor maatregelen die een beperking van het energieverbruik ondersteunen.

De provincie Noord-Holland heeft aan zijn taak op dit punt invulling gegeven door opdracht te geven voor de inrichting van een steunpunt voor energiezuiniger bouwen en het ontwikkelen van een praktische rekenmethode. Met behulp van dit instrument "BouwTransparant" kan het bij de nieuwbouw betrokken bedrijfsleven en een Omgevingsdienst nagaan of de maatregelen ter beperking van het energieverbruik van een nieuwe woning voldoende effectief zijn.

Volgens verzoeker is er reden tot twijfel aan het goed functioneren van BouwTransparant. Op zijn bij de provincie Noord-Holland en het Servicepunt hierover ingediende klacht is niet inhoudelijk gereageerd. De provincie verwees hem naar het particuliere adviesbureau, dat het Servicepunt in opdracht van de provincie heeft gerealiseerd. Dat bureau ging daarop met verzoeker het gesprek aan, ook over bij de toepassing gemaakte fouten, maar stelde voorop, dat de werking van BouwTransparant niet ter discussie kon staan. Aldus is niet feitelijk ingegaan op het voornaamste punt van verzoekers klacht, het punt dat voor hem nu juist de directe aanleiding was om de provincie te benaderen.

Het is in het algemeen niet doenlijk voor de burger om zich te verdiepen in de soms zeer complexe en gedetailleerde regels, organisatiestructuren en beleidsontwikkelingen. De overheid komt hem daarin in de regel tegemoet met publieksinformatie via het internet en andere media, waarin in algemene bewoordingen de hoofdzaken uiteen worden gezet. Uit een oogpunt van goede informatieverstrekking behoort in die publicatie degene die behoefte heeft aan meer informatie te worden verwezen naar een medewerker of een afdeling waar hij met zijn vragen terecht kan.

Gelet op de informatie op de website van de provincie heeft verzoeker daaruit redelijkerwijs kunnen opmaken dat het Servicepunt behoorde tot de provinciale organisatie.

Het is aannemelijk de provincie niet inhoudelijk is betrokken bij de ontwikkeling van BouwTransparant, maar de provincie was wel de opdrachtgever. Het was uit een praktisch oogpunt bezien begrijpelijk, dat de provincie verzoeker in eerste instantie heeft verwezen naar het

adviesbureau, immers dit bureau heeft de deskundigheid in huis om verzoekers probleem te behandelen.

Verzoekers mededeling dat het adviesbureau niet wilde ingaan op zijn klacht over het functioneren van BouwTransparant en dat hij zich niet kon vinden in de wijze waarop het adviesbureau de kwestie had afgehandeld, had de provincie echter aanleiding moeten geven om hierover contact op te nemen met het adviesbureau.

Nu het voor de eerste behandeling van de kwestie aangewezen adviesbureau er naar de mening van verzoeker niet in was geslaagd om een passende oplossing te vinden, had de provincie zich moeten inspannen om de kwestie in samenwerking met het adviesbureau en in overleg met verzoeker alsnog inhoudelijk te (laten) handelen.

Dat is niet gebeurd, zodat de provincie tegenover verzoeker op dit punt te kort is geschoten.

Deze overweging is aanleiding om Gedeputeerde Staten van Noord-Holland een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de provincie Noord-Holland, die wordt aangemerkt als een klacht over Gedeputeerde Staten van Noord-Holland, is gegrond, wegens het strijd met het vereiste van samenwerking.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft Gedeputeerde Staten van Noord-Holland in overweging om in samenwerking met het adviesbureau DWA en in overleg met verzoeker zijn klacht over het functioneren van het programma BouwTransparant alsnog inhoudelijk te (laten) behandelen.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman