



Rapport

Datum: 10 februari 2005
Rapportnummer: 2005/036

Klacht

1. Verzoekers klagen erover dat de gemeente Losser zich onvoldoende inspant om de wateroverlast die zij rond hun woningen ondervinden te verhelpen. Tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendden (28 oktober 2003) waren er nog steeds geen - afdoende - maatregelen getroffen die moeten bewerkstelligen dat het water in de sloot langs het fietspad beter kan wegstromen.

2. Tevens klagen verzoekers erover dat de gemeente geen aansprakelijkheid erkent voor de door haar getroffen maatregelen.

3. Voorts klagen verzoekers over de wijze waarop hun op 24 maart 2003 hierover ingediende klacht door de gemeente is afgehandeld. In dit verband klagen zij er met name over dat:

a. tijdens de op 3 september 2003 gehouden hoorzitting een van de betrokken medewerkers van de gemeente niet aanwezig bleek te zijn en de hoorzitting vervolgens niet kon worden verplaatst;

b. het verslag van deze hoorzitting in tegenstelling tot een toezegging dit binnen tien dagen te doen, pas bij brief van 10 oktober 2003 aan hen is verzonden en verzoekers inzage in de notulen van de vergadering werd geweigerd.

4. Verzoekers klagen er ten slotte over dat hun klacht pas bij brief van 21 oktober 2003 is afgedaan.

Beoordeling

Algemeen

I. Ten aanzien van het treffen van maatregelen

Bevindingen

1. Verzoekers, de heren N. en R., hebben zich naar aanleiding van de wateroverlast in de omgeving van hun woning regelmatig, voor het eerst in 1986, tot de gemeente Losser gewend. Bij brief van 1 september 2001 verzocht verzoeker aan de gemeente onder meer om na te gaan waarom het probleem nog steeds niet was opgelost. In reactie hierop deelde de gemeente hem bij brief van 20 september 2001 onder meer mee dat in de loop der jaren door de gemeente een aantal maatregelen waren genomen, die de kans op eventuele overlast zouden moeten verkleinen. Het ging om de plaatsing van drainagebuizen, het graven van greppels en de plaatsing van een extra put.

Voorts wees de gemeente erop dat naar haar mening een onderscheid diende te worden gemaakt tussen enerzijds overlast-situaties als gevolg van hogere grondwaterstanden, en anderzijds de afvoer van oppervlaktewater afkomstig vanaf openbare grond tijdens of direct na perioden van hevige regenval. Volgens de gemeente komt zij met name in het laatste geval als eigenaar/beheerder in beeld.”

De gemeente deelde ten slotte nog mee bereid te zijn om, waar dat in redelijkheid noodzakelijk en mogelijk is, de kans op overlast door regenwater te beperken, met het verzoek om bij overlast zo spoedig mogelijk contact op te nemen met een van de in de brief genoemde medewerkers.

2. Eind 2002/begin 2003 ondervond verzoeker R. opnieuw wateroverlast. De gemeente bevestigde bij brief van 27 februari 2003 aan verzoeker R. een aantal gemaakte afspraken ter voorkoming van wateroverlast, waaronder de toezegging dat de sloot nabij zijn woning plaatselijk verder zou worden uitgediept, de plaatsing van een extra kolk en herbestrating van een deel van de goot.

3. Verzoekers dienden op 24 maart 2003 bij de gemeente Losser een klacht in over de omstandigheid dat medewerkers van de gemeente hun schriftelijke en telefonische meldingen van wateroverlast naar hun mening onvoldoende serieus hebben genomen.

De gemeente deed die klacht af bij brief van 21 oktober 2003, met onder meer een opgave van de getroffen maatregelen: het leegzuigen van bestaande straatkolken, het plaatsen van twee extra straatkolken, het verbeteren van de afvoer van de greppel en het opnieuw bestraten van de straat waarin verzoekers' woningen liggen. De gemeente maakte daarbij een voorbehoud met betrekking tot wateroverlast onder extreme weersomstandigheden, ook in het geval van een normaal onderhoud en een naar behoren functioneren van de desbetreffende voorzieningen, en wees er verder op niet te kunnen garanderen dat nooit weer wateroverlast zou kunnen optreden.

4. In hun verzoekschrift van 28 oktober 2003 aan de Nationale ombudsman wezen verzoekers erop, dat de in de brief van de gemeente van 27 februari 2003 opgenomen afspraak dat de sloot nabij hun woning zou worden uitgediept, in de brief van 21 oktober 2003 niet wordt genoemd, en tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden (28 oktober 2003) ook niet is uitgevoerd.

5. De gemeente wees er in haar reactie van 24 mei 2004 op, dat de wateroverlast was is verholpen en dat de daartoe ondernomen acties afdoende waren gebleken, zodat er geen reden was om nog verdergaande maatregelen te treffen.

6. Verzoekers bestreden vervolgens bij brief van 28 juni 2004 dat de getroffen maatregelen afdoende zijn, onder verwijzing naar een brief van verzoeker R. aan de gemeente van 13 januari 2004, waarin is gemeld dat, vermoedelijk als gevolg van een verstopping, de kolk

nabij zijn woning niet naar behoren werkt. Verzoeker R. nam in zijn brief twee foto's op van enkele in omvang beperkte waterplassen de bestrating rondom die kolk.

Beoordeling

7. De gemeente Losser heeft naar aanleiding van de klachten van verzoekers over de wateroverlast in hun woonomgeving een aantal maatregelen genomen die, volgens de gemeente voldoende waarborgen dat, onder normale weersomstandigheden, geen overlast meer ontstaat. Volgens verzoekers is er minder gedaan dan is toegezegd, met name omdat niet is gezorgd dat het water in de nabij gelegen sloot kan wegstromen.

Er is echter niet gesteld en evenmin is gebleken van overlast als gevolg van een probleem met de doorstroming in die sloot.

8. In beginsel behoort een overheidsinstantie een toezegging aan een burger na te komen. Met de aan verzoekers toegezegde maatregelen is beoogd het probleem van de door hen ondervonden wateroverlast op te lossen. Het is voldoende aannemelijk dat hetgeen de gemeente daadwerkelijk heeft gedaan, toereikend is om het probleem te verhelpen. In de omstandigheden van dit geval komt aan het feit dat aan één van die toezeggingen geen uitvoering is gegeven geen zelfstandige betekenis toe, immers de nakoming van die toezegging kon kennelijk niets toevoegen aan de oplossing van het probleem als zodanig, en kon dan ook om redenen van efficiency achterwege worden gelaten. De nadien opgetreden, door verzoeker R. in zijn brief van 13 januari 2004 gesignaleerde, geringe overlast kan daar niet aan afdoen.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

9. Ten overvloede wordt nog opgemerkt, dat de gemeente Losser zich tegenover verzoekers heeft verplicht om overlast als gevolg van oppervlaktewater afkomstig van door de gemeente beheerd of in eigendom toebehorend terrein, waar nodig en mogelijk te voorkomen dan wel te beperken en de daarvoor benodigde maatregelen te treffen. Dit houdt in, dat indien de getroffen maatregelen alsnog niet toereikend blijken te zijn door de gemeente het nodige dient te worden ondernomen.

II. Ten aanzien van het erkennen van aansprakelijkheid door de gemeente

Bevindingen

1. Verzoeker R. stelde de gemeente bij brief van 24 maart 2003 aansprakelijk voor de schade aan zijn oprit en het voegwerk van zijn schuur, die volgens hem was ontstaan doordat als gevolg van een slecht functionerend gemeentelijk rioolstelsel water in en rond zijn schuur was blijven staan, met het verzoek die schade (ad € 665) te vergoeden.

2. De gemeente bood verzoeker R. in de brief van 21 oktober 2003 (zie hiervoor onder I.3.) onder meer een vergoeding aan van € 250 voor het herbestraten van zijn carport. De gemeente gaf daarbij, zonder nadere motivering, aan geen aansprakelijkheid voor verzoekers schade te erkennen.

Verder schreef de gemeente in de brief van 21 oktober 2003 het volgende:

"Bij de beoordeling van uw laatste klacht ten aanzien van gedragingen van onze medewerkers in dezen constateren wij dat zij zich hebben ingespannen om de door u gemelde gebreken - zonder erkenning van aansprakelijkheid aan gemeentezijde - zo goed mogelijk en binnen het redelijke op te lossen."

Verzoeker acht het niet redelijk dat de gemeente geen aansprakelijkheid wil erkennen, aangezien de wateroverlast en de daardoor ontstane schade het gevolg zijn van het niet goed functioneren van het waterafvoersysteem, hetgeen volgens hen ook blijkt uit de door de gemeente getroffen maatregelen.

Verzoekers gaven in hun verzoekschrift aan de Nationale ombudsman onder meer het volgende aan:

"Ook vinden wij het geen pas hebben dat de gemeente alles zonder erkenning van aansprakelijkheid doet en dus geen enkele verantwoording durft te nemen voor hun eigen handelen. Het was bij hun wel degelijk bekend dat de kolken niet goed functioneerden dit blijkt wel uit eerdere stukken. Ook zijn ze op de hoogte van de totale wateroverlast problematiek van de afgelopen jaren. Het is dan toch niet redelijk om te zeggen wij zijn hier niet voor verantwoordelijk. Dit is toch wel iets te gemakkelijk lijkt ons. Ook ambtenaren moeten hun verantwoordelijkheid nemen."

De gemeente liet bij brief van 24 mei 2004 aan de Nationale ombudsman weten dat de gemeente inderdaad geen aansprakelijkheid erkende. Zij verwees daarbij naar haar brief van 21 oktober 2003.

Beoordeling

3. Degene door wiens schuld of toedoen een ander schade ondervindt is in het algemeen daarvoor aansprakelijk en in beginsel gehouden die schade te vergoeden. De erkenning van aansprakelijkheid brengt dan in beginsel mee de aanvaarding van de verplichting die schade te vergoeden.

4. In reactie op de brief van verzoeker R. waarmee hij de gemeente aansprakelijk stelde voor zijn schade met het verzoek die te vergoeden, deelde de gemeente Losser hem mee een gedeeltelijke vergoeding toe te kennen, maar geen aansprakelijkheid te erkennen.

5. De gemeente' Losser heeft verzoeker R. via de brief van 21 oktober 2003 niet geïnformeerd over de reden(en) waarom geen aansprakelijkheid voor verzoekers schade is erkend. Dat is niet juist: een overheidsinstantie behoort zijn beslissing of standpunt te motiveren, zodanig dat daaruit blijkt waar het op berust. In de situatie van dit geval had de gemeente kunnen verwijzen naar de verplichtingen van de gemeente enerzijds en die van de eigenaar van een particuliere woning anderzijds (zie Achtergrond, onder 2.).

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

6. Voor zover verzoekers met hun klacht bedoelen aan te geven van mening te zijn dat de gemeente in het algemeen aansprakelijkheid dient te aanvaarden voor de schade die zij leiden als gevolg van wateroverlast, dus los van een specifiek schadegeval en los van de oorzaak van de wateroverlast, kunnen verzoekers daarin niet worden gevolgd. Een dergelijk verzoek voert te ver.

III. Ten aanzien van het horen

Bevindingen

1. Verzoekers gaven in hun klachtbrief van 24 maart 2003 aan dat hun klacht was gericht tegen de afdeling Beheer en Onderhoud en wel tegen de heren B., O. en S. Betrokkenen hadden, zo gaven verzoekers aan, van alles beloofd maar waren weinig nagekomen.

2. De gemeente Losser nodigde verzoekers naar aanleiding van de door hen ingediende klacht per brief van 27 augustus 2003 uit voor een hoorzitting op 3 september 2003, met de mededeling dat twee met naam genoemde medewerkers van de afdeling Beheer en Onderhoud, de heren B. en O., eveneens zouden worden uitgenodigd.

3. In het verslag van de hoorzitting van 3 september 2003 is onder meer vermeld dat aanwezig waren verzoekers, alsmede de directeur van de sector Grondgebied van de gemeente en het hoofd van de afdeling Beheer en Onderhoud (de heer B.). Voorts staat in het verslag dat verzoeker R. bezwaar had gemaakt tegen de afwezigheid van de, uitgenodigde, medewerker O., omdat deze bij de kwestie was betrokken en daarover het nodige had gezegd. Verder staat in het verslag dat de directeur had meegedeeld, dat van het horen een verslag zou worden gemaakt, dat aan het college zou worden aangereikt met een voorstel voor een oplossing. Tevens had hij meegedeeld dat er vervolgens een antwoord zou komen "zo mogelijk binnen een week tot tien dagen na heden".

4. Verzoekers achten het niet juist dat de heer O. zonder kennisgeving afwezig was en dat de hoorzitting vervolgens niet kon worden verplaatst. Verder is verzoekers de toezegging dat zij binnen tien dagen na de hoorzitting bericht zouden krijgen niet gestand gedaan omdat het geen tien maar 49 dagen duurde tot bericht was ontvangen. Tevens stelden zij dat hen inzage in de notulen van de hoorzitting was geweigerd en dat het verslag van het

horen pas na enige weken, te weten bij brief van 10 oktober 2003, was ontvangen.

De gemeente liet in haar reactie op de klacht van 24 mei 2004 weten dat de heer O. inderdaad niet aanwezig was geweest. De gemeente gaf aan dat zijn afwezigheid echter geen aanleiding was geweest om de hoorzitting geen doorgang te laten vinden omdat voldoende andere terzake kundige medewerkers aanwezig waren.

De gemeente bevestigde verder dat het verslag van de hoorzitting inderdaad enige weken na de hoorzitting aan verzoekers was toegezonden.

Beoordeling

5. Met het horen van de klager en de aangeklaagde zoals is bedoeld in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) zijn verschillende doelen gediend: een verduidelijking van de klacht, het verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van het vertrouwen en de waarheidsvinding.

De wet verplicht het bestuursorgaan er niet toe, een medewerker op wie een klacht (mede) betrekking heeft in bijzijn van de klager te horen. Dat neemt niet weg, dat indien de klacht mede betrekking heeft op uitlatingen van een medewerker het gewenst kan zijn dat die medewerker ter zitting aanwezig is, omdat zijn verklaringen kunnen bijdragen aan de duidelijkheid en een eventuele oplossing. In dit geval heeft een bij de zaak betrokken en voor de hoorzitting uitgenodigde medewerker verstek laten gaan, zonder dat verzoekers daarover uitleg is gegeven. Dat is niet juist. Daaraan kan niet afdoen dat andere ter zake kundige medewerkers wel aanwezig waren.

6. Gedane toezeggingen behoren te worden nagekomen. Verzoekers is op de hoorzitting van 3 september 2003 toegezegd dat zij "zo mogelijk" binnen zeven tot tien dagen bericht zouden krijgen. Een voorbehoud zoals dit maakt dat een iets langere duur ook nog aanvaardbaar is, zolang de uiteindelijke duur nog in een redelijke verhouding staat tot de aangegeven, vermoedelijke termijn. Verzoekers is pas enige weken na de hoorzitting het verslag van de hoorzitting toegezonden, en zij zijn pas bij brief van 21 oktober 2003 geïnformeerd over de afhandeling van hun klacht. Niet gesteld kan dan ook worden dat de gemeente hun toezegging is nagekomen.

Op deze onderdelen is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

7. Ingevolge artikel 9:10, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt van het horen een verslag gemaakt. De wet bepaalt niets over de vorm van dat verslag. Het is ook voldoende als hetgeen op de zitting naar voren is gekomen is opgenomen in de brief waarmee de klacht wordt afgedaan. Verzoekers is een verslag van de hoorzitting toegezonden. Zij klagen erover, dat hen inzage in de notulen van de hoorzitting is geweigerd. Gelet op de aard en strekking van de wet op dit punt, alsmede het feit dat niet

is gebleken van een toezegging met betrekking tot inzage in die notulen, heeft de gemeente Losser zich dan ook op het standpunt kunnen stellen dat verzoekers geen inzage in die notulen behoefde te worden gegeven.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de termijn van afdoening van de klacht

Bevindingen

1. Verzoekers hebben hun klacht op 24 maart 2004 bij de gemeente Losser ingediend. Op 14 mei 2004 wendden zij zich tot de Nationale ombudsman omdat nog niet op de klacht was gereageerd. Deze klacht is op 3 juni 2003 aan de gemeente Losser overgedragen, met het verzoek de klacht van 24 maart 2004 overeenkomstig de wettelijke voorschriften af te doen. De gemeente deelde verzoekers per brief van 4 juli 2003 mee, ervan te zijn uitgegaan dat de kwestie naar tevredenheid was opgelost, omdat de in de brief van 27 februari 2003 vastgelegde afspraken (zie hiervoor onder 1.2.) waren nagekomen.

2. Verzoekers deelden de gemeente per brief van 7 juli 2003 mee, dat huns inziens de kwestie niet was opgelost, omdat de gemaakte afspraken slechts ten dele waren uitgevoerd. Verzoekers stelden verder te hebben gehoopt dat met hen een gesprek zou worden aangegaan. Naar aanleiding van die brief bezocht de directeur van de sector Grondgebied op 1 augustus 2003 verzoeker R. om tot een oplossing te komen. Een oplossing is, mede vanwege afwezigheid wegens vakantie van verzoeker N., niet bereikt.

3. De gemeente nodigde verzoekers vervolgens per brief van 27 augustus 2003 uit voor een hoorzitting op 3 september 2003. In het verslag van de hoorzitting is onder meer opgenomen, dat verzoeker R. erop heeft gewezen dat de klacht niet binnen de wettelijke termijn was afgedaan en voorts dat hij niet heeft kunnen en willen meewerken aan een in de maand juli 2003 gedaan voorstel tot een oplossing, omdat de heer N. daarbij niet aanwezig kon zijn.

De gemeente heeft de klacht vervolgens bij brief van 21 oktober 2004 afgedaan. Volgens verzoekers heeft die afhandeling veel te lang geduurd.

De gemeente liet in reactie op deze klacht weten dat de klacht inderdaad bij brief van 21 oktober 2004 was afgedaan.

Beoordeling

4. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht dient een klacht binnen zes weken - tien weken in het geval er een klachtadviesinstantie is ingeschakeld - te zijn afgedaan. Het bestuursorgaan kan een beslissing voor maximaal vier weken verdagen.

Verzoekers hebben hun klacht bij brief aan de gemeente Losser van 24 maart 2003 ingediend. Van een verdaging, dan wel de inschakeling van een klachtadviesinstantie is in dit geval niet gebleken. De klacht had dus gerekend vanaf de ontvangst van de brief van 24 maart 2003, rond 5 mei 2003 moeten zijn afgedaan. Daarvan is niet gebleken.

5. Naar aanleiding van het verzoek van de Nationale ombudsman aan de gemeente van 3 juni 2003 om de klacht alsnog af te handelen, deelde de gemeente verzoekers bij brief van 4 juli 2003 mee, dat er gelet op de brief van 27 februari 2003 en de nakoming van de in die brief gedane toezeggingen was aangenomen dat de kwestie naar tevredenheid was opgelost.

6. Ingevolge het bepaalde in artikel 9:5 van de Awb vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen. Dit artikel beoogt bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Voor zowel het betrokken bestuursorgaan als de klager moet duidelijk zijn dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgedaan, voordat de verplichting tot verdere klachtbehandeling vervalt.

7. In het onderhavige geval is niet gebleken dat naar aanleiding van de door verzoekers op 24 maart 2003 ingediende klacht vóór 4 juli 2003 contact heeft plaatsgevonden tussen verzoekers en de gemeente. De gemeente kon dan ook niet weten of met de nakoming van de in de brief van 27 februari 2003 gedane toezeggingen de klacht naar tevredenheid van verzoekers was afgedaan. Het had dan ook in de rede gelegen om verzoekers eerder dan op 4 juli 2003 schriftelijk te informeren over hetgeen in vervolg op de brief van 27 februari 2003 was gedaan en om daarbij aan te geven dat de gemeente ervan uitging dat daarmee de klacht naar tevredenheid was afgedaan. In reactie daarop hadden verzoekers kunnen aangeven dat zij van mening waren dat de klacht niet naar tevredenheid was afgedaan en had de klacht verder in behandeling kunnen worden genomen.

8. Verzoekers gaven de gemeente Losser met hun brief van 7 juli 2003 te kennen dat en waarom zij het in de brief van de gemeente van 4 juli 2003 verwoorde standpunt niet deelden. De gemeente deed vervolgens opnieuw een poging om de klacht op informele wijze af te handelen. Op zichzelf is het initiatief van de directeur van de sector Grondgebied om in gesprek bij verzoekers thuis tot een oplossing te komen een goed middel. Echter, in de omstandigheden van dit geval kon verzoeker R. zich op het standpunt stellen dat hij bij afwezigheid van verzoeker N. niet aan een oplossing kon meewerken.

De beslissing om de kwestie vervolgens volgens de klachtprocedure af te handelen, houdt tevens in dat, gelet op de sedert de indiening van de klacht al verstreken tijd (ruim vier maanden), diende te worden gestreefd naar een afdoening binnen een onder omstandigheden nog redelijke termijn. Na de datum waarop het hiervoor bedoelde gesprek tussen de directeur van de sector Grondgebied en verzoeker R. heeft plaatsgevonden, te

weten 1 augustus 2003, heeft de afhandeling van klacht nog bijna twaalf weken op zich laten wachten. Dit is te lang.

9. Gezien hetgeen hiervoor onder 4. tot en met 8. is overwogen, moet worden geoordeeld dat de gemeente verzoekers' klacht niet met de vereiste voortvarendheid heeft afgehandeld.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Losser is

gegrond ten aanzien van:

- het ongemotiveerd afwijzen van aansprakelijkheid;
- het zonder kennisgeving niet aanwezig zijn van een van de betrokken ambtenaren tijdens de hoorzitting;
- het niet nakomen van de toezegging omtrent het toezenden van het verslag van de hoorzitting en de afhandeling van de klacht;
- de behandelingsduur van verzoekers' klacht;

en niet gegrond ten aanzien van:

- de maatregelen die zijn genomen om de door verzoekers ondervonden wateroverlast te verhelpen;
- de weigering om inzage te geven in de notulen van de hoorzitting.

Onderzoek

Op 5 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 28 oktober 2003, van de heer N. en de heer R. te Losser, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Losser.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Losser verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Brief van de gemeente Losser aan de heer R. van 27 februari 2003 over de gemaakte afspraken met betrekking tot wateroverlast.
2. Klaagschrift van verzoekers van 24 maart 2003 met betrekking tot hun klacht over de gemeente Losser
3. Verslag van de hoorzitting van 3 september 2003
4. Brief van de gemeente Losser van 21 oktober 2003 aan de heer N. respectievelijk de heer R. met betrekking tot de afhandeling van hun klacht.
5. Verzoekschrift van 28 oktober 2003, waarmee verzoekers een klacht indienen bij de Nationale ombudsman over de afhandeling van hun klacht door de gemeente Losser.
6. Brief van de heer R. aan de gemeente Losser van 13 januari 2004 betreffende een melding van wateroverlast.
7. Reactie op de klacht van de gemeente Losser van 24 mei 2004.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9:3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

2. Wateroverlast

Ingevolge de Gemeentewet is de gemeente belast met de gemeentelijke huishouding. Het betreft een algemene taakopdracht, waaruit geen specifieke taken zijn af te leiden met betrekking tot de actieve beheersing van de grondwaterstand. Ontwatering is voor het stedelijk gebied niet wettelijk geregeld en de gemeente kan hiertoe dan ook niet verplicht worden. De gemeente is ingevolge het Bouwbesluit wel verplicht om in nieuwbouwwijken een adequaat ontwateringsstelsel te realiseren, aldus dat het moet voldoen aan de kwaliteitseisen van het besluit. Op de grondwaterstand zelf is het besluit echter niet van invloed.

De (particuliere) eigenaar van een woning is verantwoordelijk voor het aanleveren van zijn eigen water op het ontwaterings-of afwateringsstelsel. Voorts is de particulier gehouden kelders en kruipruimten aan te leggen, c.q. vochtdicht te maken, zoals de bouwverordening dat voorschrijft.