



Rapport

Datum: 13 november 2007
Rapportnummer: 2007/254

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van Brunssum:

1. niet heeft gereageerd op zijn herhaalde verzoeken en klachten met betrekking tot de omstandigheid dat de afvoer van hemelwater van een gemeentelijk pand hem overlast bezorgt, en
2. zijn klacht van 26 mei 2006 tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde - 6 september 2006 - nog niet had afgehandeld.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker is sinds 2002 eigenaar van een woning die deels op de eerste (bovenste) etage van een woningcomplex ligt. De voordeur van verzoekers woning komt uit op een galerij die eigendom is van de gemeente Brunssum. De afvoer van hemelwater vanaf het dak verloopt via de regenpijpen van de woningen naar de begane grond, en deze sluiten daar aan op het openbaar riool. De afwatering van de galerij verloopt via afvoerputjes, langs een zwanenhals (een S-vormig gebogen buis), die aan de onderzijde van de galerij is aangesloten op de regenpijpen van de woningen.

In de notariële akte van levering van de woning van 14 juni 2002 is onder meer opgenomen dat de verkoper geen erfdienstbaarheden bekend zijn.

2. Verzoeker stelde dat hij de gemeente Brunssum in de wintermaanden van 2005/2006 diverse keren heeft gebeld met een klacht over de wateroverlast op de galerij voor zijn woning. Verzoeker schreef de gemeente hierover per brief van 26 mei 2006, met het verzoek het probleem te verhelpen.

Wat betreft de verdere gang van zaken verklaarde verzoekers partner dat haar op 7 juli 2006 telefonisch was meegedeeld dat het niet aan de gemeente is om de kwestie op te lossen, en dat in een gesprek van 12 juli 2006 op het gemeentehuis was beloofd dat de kwestie zou worden uitgezocht. Volgens verzoekers partner had zij op 21 augustus 2006 contact opgenomen met de gemeente, en was haar toegezegd dat zij binnen veertien dagen antwoord zou krijgen.

3. Het college van burgemeester en wethouders van Brunssum deelde verzoekers echtgenote op 5 oktober 2006 mee, dat de regenpijpen zowel boven als onder de galerij eigendom van de woningeigenaren zijn, evenals de riolering waar die regenpijpen op zijn aangesloten. Het afwateringsprobleem was volgens het college te wijten aan een verstopping van de zwanenhals, die, als onderdeel van de regenpijp, verzoekers eigendom

is, zodat een herstel daarvan dus voor zijn rekening komt.

Tot slot wees het college erop, dat de gemeente al vanaf de oplevering van de woningen in 1977 gebruik maakte van de regenpijpen van de woningeigenaren en dat dit gebruik al die tijd door de bewoners stilzwijgend was geduld, zodat sprake was van een erfdiensbaarheid die was ontstaan door verjaring c.q. bestemming.

4.a. In reactie op de klacht deelde het college onder meer het volgende mee.

- Medewerkers van de gemeente hebben enkele keren met verzoeker contact gehad en op zijn brief van 26 mei 2006 is op 5 oktober 2006 gereageerd. Daarmee is gekozen voor een praktische oplossing van het probleem en is, mede gelet op artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht, voldoende aan de klacht tegemoetgekomen. Verzoeker is daar niet uitdrukkelijk naar gevraagd, maar met de brief van 5 oktober 2006 en de inmiddels getroffen maatregelen is de kwestie naar behoren afgedaan. Die maatregel bestaat uit het aanbrengen van roosters op de afvoerputjes, die regelmatig zullen worden vrijgemaakt van bladeren. Sindsdien zijn geen klachten over wateroverlast op de galerij meer ontvangen.

- De constructie van het afwateringssysteem bestaat al vanaf 1977 en moet, gelet op het feit dat er een bouwvergunning is verleend geacht worden te voldoen aan de bouwvoorschriften. Tot noemenswaardige problemen van welke aard dan ook heeft dit nimmer geleid. De gemeente heeft ook nooit het periodiek onderhoud van de regenpijpen verzorgd, omdat die eigendom zijn van de woningeigenaren. Het onderhoud van de galerij komt wel voor rekening van de gemeente.

4.b. In antwoord op enkele nadere vragen van de Nationale ombudsman over de hoge werkdruk op de afdeling voor de behandeling van bezwaarschriften en klachten in 2006 en de gevolgen daarvan voor de behandelingsduur deelde het college op 17 september 2007 het volgende mee.

- Er is geen sprake meer van een structureel verhoogde werkdruk als gevolg van onderbezetting. Door een interne verschuiving van werkzaamheden en een andere werkverdeling zijn de problemen afdoende ondervangen.

- In de periode januari tot en met augustus 2007 zijn 130 bezwaarschriften ontvangen. Op veertien van die bezwaarschriften is niet binnen de wettelijke termijn beslist, zonder dat daarvoor een oorzaak is aan te wijzen. Verder is in een aantal gevallen met goedvinden van de bezwaarmaker de termijn overschreden in verband met nader onderzoek, verhindering van de bezwaarmaker voor de hoorzitting of overleg over een oplossing buiten de bezwaarprocedure om. Ziekte van een commissielid leidde in drie gevallen tot een termijnoverschrijding. In 2007 is in één geval beroep ingesteld tegen een overschrijding van de bezwaartermijn.

- Op bezwaarschriften tegen een besluit van de raad kan nooit binnen de wettelijke termijn worden beslist, met uitzondering van niet-ontvankelijke bezwaren die geen inhoudelijk behandeling behoeven. Dat komt door de in de Algemene wet bestuursrecht gestelde termijn aan het ter inzage leggen van stukken en oproeping van belanghebbenden en ook omdat er interne voorschriften zijn voor het aanleveren van raadsstukken.

- In 2006 zijn 32 klachten ontvangen en inmiddels afgehandeld. De afhandelingstermijn van klachten wordt niet, zoals bij bezwaarschriften wel het geval is, apart bijgehouden. Overeenkomstig de interne procedure wordt eerst getracht een minnelijke oplossing te vinden. In de gevallen waarin dat niet lukt - 5 stuks in 2006 - wordt de kwestie voor advies voorgelegd aan de externe klachtencommissie. Via de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de procedure en de termijn van afhandeling.

5. In reactie op het standpunt van het college deelde verzoekers partner onder meer mee, van mening te blijven dat de gemeente als gebruiker van de regenpijpen medeverantwoordelijk is voor het onderhoud daarvan. Verder stelde zij dat het schoonmaken van de galerij en de roosters gebeurt door de bewoners en niet door de gemeente, hoewel dat volgens een medewerker van de gemeente in het verleden wel het geval was.

Tot slot wees verzoekers partner er nog op dat de gemeente de riolering niet heeft aangelegd zoals die is weergegeven op de in haar bezit zijnde bouwtekening. Volgens de tekening sluiten de regenpijpen rechtstreeks aan op de riolering aan de voorzijde van de woningen, maar in werkelijkheid worden de leidingen onder het huis door geleid naar de riolering aan de andere zijde van het complex.

In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoeker nog mee dat bij regen nog steeds sprake is van overlast.

II. Beoordeling

6. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dat houdt in dat op signalen van een burger over een door hem ongewenste situatie zodanig wordt gereageerd dat het probleem van die burger zo praktisch en zo vlot als maar mogelijk is wordt verholpen. Niet elk signaal van een burger hoeft te worden beschouwd als een klacht. Indien het in feite betreft een melding over ongenoegen dat met een simpele actie kan worden weggenomen, kan de kwestie daarmee als afgedaan worden beschouwd.

7. Op verzoekers diverse telefonische signalen over wateroverlast is niet gereageerd, om welke reden verzoekers partner het college van burgemeester de kwestie schriftelijk, op 26 mei 2006 heeft voorgelegd. Die brief had het college moeten opvatten als een klacht en als zodanig, binnen de wettelijke termijn, moeten behandelen. Dat is hier niet gebeurd.

Weliswaar had de afdeling voor de behandeling van klachten in 2006 te kampen met een hoge werkdruk, maar tegenover een burger is dat geen argument om oponthoud in het verhelpen van zijn probleem mee te rechtvaardigen.

Volgens het college is in plaats van voor een klachtafhandeling gekozen voor een praktische oplossing. Dat kan, maar alleen indien dat verzoekers instemming zou hebben gehad. Deze keuze was echter niet met verzoeker besproken.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

8. Uiteindelijk heeft het college op verzoekers klacht van 26 mei 2006 gereageerd met de brief van 5 oktober 2006 waarin onder meer is meegedeeld dat de gemeente niet aansprakelijk is voor een verstopping van de regenpijp, omdat die eigendom is van de bewoners.

In dat standpunt kan het college niet zonder meer worden gevolgd. Immers, de gemeente hoort er als eigenaar van de galerij voor te zorgen dat de aanwonenden die galerij ongestoord kunnen gebruiken. De verstopping van de regenpijpen kan niet uitsluitend zijn veroorzaakt door hemelwater, maar moet vooral worden toegeschreven aan stof, bladeren en zwerfvuil op de galerij, dat met het regenwater wordt afgevoerd.

De consequentie daarvan is, dat de gemeente hoort te zorgen voor een gebruik van de regenpijpen waarvoor die zijn bedoeld en gemaakt, namelijk het afvoeren van hemelwater.

Overigens heeft het college in tweede instantie zijn zorgplicht in feite wel erkend door roostertjes in de pijpen te laten plaatsen en op zich te nemen dat die regelmatig worden schoongehouden. Verzoeker mag er op rekenen dat deze toezegging gestand wordt gedaan.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Brunssum, is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 10 oktober 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Brunssum, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Brunssum. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het college een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Het college van burgemeester en wethouders van Brunssum gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Een brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 6 september 2006;
2. Het verzoekschrift van 9 oktober 2007;
3. De brief van het college aan verzoekers partner van 5 oktober 2006;
4. De reactie van het college van 24 april 2007 en de aanvullende informatie per brief van 17 september 2007;
5. De reactie van verzoekers partner van 11 juni 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wettelijk voorschrift voor klachtbehandeling

In het hoofdstuk over klachtbehandeling in de Algemene wet bestuurrecht is geregeld, dat een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken na ontvangst moet afhandelen. Als advies moet worden gevraagd aan een klachtadviescommissie is de termijn maximaal tien weken. De termijn kan voor één keer met hooguit vier weken worden verlengd, zodat de totale termijn voor afhandeling van een klacht veertien weken kan bedragen.

Als het bestuurorgaan een oplossing heeft gevonden waar de klager genoeg mee neemt kan de procedure worden stopgezet.