



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer Z. namens de 'VvE B.'
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2016.862
Datum: 17 mei 2017



Samenvatting

Mevrouw P. woont in een appartementsgebouw aan de B. Zij huurt dat appartement van woningcorporatie Havensteder. Andere appartementen in dat gebouw zijn eigendom van individuele eigenaren. Alle eigenaren gezamenlijk vormen de Vereniging van Eigenaren (VvE).

Op 20 januari 2016 constateert de Vereniging van Eigenaren ('VvE') dat in de gemeenschappelijke ruimten van het appartementsgebouw aan de B. automatische deuropeners zijn aangebracht. Dit is gebeurd in opdracht van de gemeente ten behoeve van mevrouw P.

Mevrouw P. is 'cliënt' in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De automatische deuropeners zijn een 'maatwerkvoorziening' voor haar. Deze zijn volgens de VvE door de gemeente aangebracht zonder toestemming en/of zonder voorafgaand overleg met de VvE. De VvE stelt dat zij sindsdien met twee verschillende automatische-deuropenersystemen zit en dat er schade is ontstaan aan de gemeenschappelijke ruimten. Waarom weet de VvE niets van het aanbrengen van de deuropeners?

De gemeente stelt dat zij Havensteder heeft geïnformeerd en dat dat volgens de wet genoeg is. De gemeente vindt dat zij niet meer hoeft te doen.

De VvE blijft ontevreden over het feit dat de gemeente het aanbrengen van de automatische deuropeners van tevoren alleen met Havensteder heeft afgestemd en niet ook met de VvE.

De ombudsman stelt vast dat de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 de gemeente dwingt om, in het geval dat de maatwerkvoorziening is bedoeld voor een bewoner die niet de eigenaar van de woning is (zoals een huurder), de eigenaar zijn mening over het aanbrengen van de voorziening te laten geven. Dit geeft die eigenaar de gelegenheid om bij uitvoeringskwesties betrokken te zijn. De gemeente heeft dat in dit geval ten onrechte nagelaten. Eigenaar van het appartementsgebouw is immers niet (alleen) Havensteder, maar alle appartementseigenaren gezamenlijk. De gemeente had daarom niet ermee mogen volstaan om alleen Havensteder te benaderen, maar had contact moeten opnemen met alle appartementseigenaren. Daartoe had zij zich tot de VvE dienen te wenden.



De ombudsman verklaart de klachten van de VvE gegrond en ziet aanleiding om de gemeente een aanbeveling te doen om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen. Het is aan de gemeente zelf om hieraan in de praktijk invulling te geven. Bij een appartement zijn immers alle appartementseigenaren gezamenlijk de eigenaar van de gemeenschappelijke ruimten. Zij moeten, via de VvE, de gelegenheid krijgen hun zienswijze kenbaar te maken over uitvoeringskwesties die de gemeenschappelijke ruimten betreffen.



Inleiding

Op 20 januari 2016 constateert de Vereniging van Eigenaren (hierna: 'de VvE') dat in de gemeenschappelijke ruimten van het appartementsgebouw aan de B., ter hoogte van het appartement op nummer X, automatische deuropeners zijn aangebracht. Het blijkt dat de deuropeners in opdracht van de gemeente door de firma Record Deuren zijn aangebracht. Mevrouw P., die in het appartementsgebouw woont op nummer Y, heeft een Wmo-voorziening aangevraagd. Haar appartement is van Havensteder, die het verhuurt aan mevrouw P.

Mevrouw P. is 'cliënt' in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De automatische deuropeners zijn een 'maatwerkvoorziening' voor haar. Deze zijn volgens de VvE door de gemeente aangebracht zonder toestemming en/of zonder voorafgaand overleg met de VvE. De VvE stelt dat zij sindsdien met twee verschillende automatische-deuropenersystemen zit en dat er schade is ontstaan aan de gemeenschappelijke ruimten. Waarom weet de VvE niets van het aanbrengen van de deuropeners?

De gemeente stelt dat zij Havensteder heeft geïnformeerd en dat dat volgens de wet genoeg is. De gemeente vindt dat zij niet meer hoeft te doen. De VvE blijft ontevreden over het feit dat de gemeente het aanbrengen van de automatische deuropeners van tevoren alleen met Havensteder heeft afgestemd en niet ook met de VvE.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en klager en de gemeente de gelegenheid gegeven om op de bevindingen te reageren. De ombudsman heeft van de gemeente een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

De VvE klaagt dat het college van burgemeester en wethouders, naast de appartementseigenaar en verhuurder Havensteder, niet tevens met de VvE heeft afgestemd en/of overlegd over het ten behoeve van Wmo-cliënte mevrouw P. aanbrengen van Wmo-maatwerkvoorzieningen (de automatische deuropeners) in de gemeenschappelijke ruimten van het appartementsgebouw aan de B.



Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. Op 20 januari 2016 constateert de VvE dat er ter hoogte van het appartement aan de B., nummer X te Rotterdam, in de gemeenschappelijke ruimten van het appartementsgebouw aan de B., automatische deuropeners zijn aangebracht.
2. De automatische deuropeners zijn een zg. 'maatwerkvoorziening' in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ('Wmo'). Deze is door de gemeente op grond van de Wmo verstrekt aan de bewoonster van het appartement op nummer Y, mevrouw P.. In opdracht van de gemeente heeft de firma Record Deuren de deuropeners aangebracht in de gemeenschappelijke ruimten van het appartementsgebouw.
3. Mevrouw P. is 'cliënt' in de zin van de Wmo.
4. Appartementseigenaar van het appartement op nummer Y is Havensteder. Havensteder verhuurt dat appartement aan mevrouw P.. De vereniging van eigenaren van het appartementsgebouw wordt gevormd door de VvE.
5. Na de ontdekking van de automatische deuropeners op 20 januari 2016 bericht de VvE de gemeente bij brief van 7 april 2016 dat zij nooit toestemming heeft gegeven voor het aanbrengen van de automatische deuropeners in de gemeenschappelijke ruimten en dat de VvE nu met twee verschillende automatische-deuropenersystemen zit. De VvE wil alsnog overleg.
6. De gemeente weigert en antwoordt de VvE bij brief van 17 mei 2016: *"De voorziening wordt verstrekt aan de klant en niet aan de woningeigenaar. De Wmo-adviseur dient wel een kennisgeving te sturen aan de woningeigenaar, in dit geval de verhuurder Havensteder. De verhuurder heeft vervolgens twee weken de tijd om bezwaar te maken. Bezwaren worden uiteraard besproken maar in de wet staat beschreven dat de gemeente geen toestemming nodig heeft om een Wmo voorziening te plaatsen. Wij verwijzen hierbij naar artikel 8 en 9 maatwerkvoorziening VMOR 2015. Mevrouw P. heeft in principe alleen te maken met de verhuurder. Deze had eventueel de VvE op de hoogte kunnen brengen, maar hier zijn kennelijk geen afspraken over gemaakt. In ieder geval is dit niet gebeurd. Voor standaard voorzieningen heeft de gemeente contractuele afspraken met vaste leveranciers. Er kan eventueel ook een offerte worden opgevraagd bij*



een andere leverancier. De woningeigenaar heeft echter geen invloed op de uiteindelijke beslissing.”

Standpunt klager.

7. De VvE wil: *“Dat de gemeente Rotterdam in overleg treedt met het VvE bestuur over het aanbrengen van automatische deuropeners voor WMO-cliënt mevrouw P., zodat er duidelijke afspraken worden gemaakt over aanleg en welke type automatische deuropeners worden gebruikt. Voor alle duidelijkheid de VvE is bereid om voorzieningen in het kader van de WMO te realiseren in de gemeenschappelijke ruimten.”*
8. De VvE stelt dat de gemeente bij het aanbrengen van Wmo-maatwerkvoorzieningen in de gemeenschappelijke ruimten van het appartementsgebouw, vooraf dient af te stemmen en/of te overleggen met de desbetreffende vereniging van eigenaren, of althans deze in de gelegenheid dient te stellen zich te doen horen.

Standpunt gemeente.

9. Op grond van artikel 2.3.7 van de Wmo moet het college, alvorens een woningaanpassing aan te brengen, de eigenaar van de woning in de gelegenheid stellen een zienswijze te geven over de aanpassing. Dat kan zijn een vereniging van eigenaren of een verhuurder, al naar gelang de woonsituatie. Omdat mevrouw P. een woning huurt, is door de gemeente alleen de verhuurder, Havensteder, gevraagd een zienswijze te geven. Van een vereniging van eigenaren was de gemeente niets bekend. Het had voor de hand gelegen als Havensteder ook de vereniging van eigenaren om advies had gevraagd. De gemeente adviseert de VvE om daarover afspraken met elkaar te maken. Overigens hoeft de gemeente niet mee te gaan met de zienswijze die de eigenaar indient: *“Het eigenaarschap van de gezamenlijke ruimte betekent niet, dat het college niet mag afwijken van de zienswijze die de eigenaar indient. Een zienswijze is door de wetgever niet als bindend advies bedoeld.”* Volgens de gemeente heeft zij gehandeld binnen de wettelijke kaders van de Wmo 2015.

Wet en regelgeving

10. Artikel 2.3.7., leden 1 en 2 van de Wmo:
“1. Indien het college heeft beslist tot verstrekking van een maatwerkvoorziening in de vorm van een woningaanpassing aan een woning waarvan de cliënt niet de eigenaar is,



dan wel een persoonsgebonden budget daarvoor, is het college dan wel de cliënt, bevoegd zonder toestemming van de eigenaar deze woningaanpassing aan te brengen of te doen aanbrengen.

2. Alvorens de woningaanpassing aan te brengen of te doen aanbrengen, stelt het college de eigenaar van de woning in de gelegenheid zich te doen horen."

11. Memorie van toelichting bij de Wmo, TK 2013-2014, 33 841, nr. 3:

"Wat bij de gewijzigde opzet behouden dient te blijven, is dat een eigenaar een noodzakelijke woningaanpassing die door het college of de cliënt wordt aangebracht op grond van het wetsvoorstel dient te accepteren. Dit om te voorkomen dat de eigenaar door weigeren van toestemming een noodzakelijke aanpassing zou kunnen blokkeren. Daarom regelt artikel 2.3.7 dat het college of de cliënt, zonder toestemming van de eigenaar van de woning als bedoeld in artikel 7:215 van het BW, de noodzakelijke woningaanpassing kan (laten) aanbrengen (eerste lid). Wel moet de eigenaar ingevolge het tweede lid in de gelegenheid worden gesteld daarover zijn mening te geven. Dit geeft de eigenaar de gelegenheid om bij uitvoeringskwesties betrokken te zijn."

12. Artikel 5:106, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek ('BW'): *"Onder appartementsrecht wordt verstaan een aandeel in de goederen die in de splitsing zijn betrokken, dat de bevoegdheid omvat tot het uitsluitend gebruik van bepaalde gedeelten van het gebouw die blijkens hun inrichting bestemd zijn of worden om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt."*

13. Artikel 5:119, lid 1, eerste volzin van het BW: *"Een appartementseigenaar mag zonder toestemming van de overige appartementseigenaren in een gedeelte dat bestemd is om als afzonderlijk geheel door hem te worden gebruikt, veranderingen aanbrengen, mits deze geen nadeel aan een ander gedeelte toebrengen."*

14. Artikel 5:126, lid 1, eerste volzin, en lid 2 van het BW:

"1. De vereniging van eigenaren voert het beheer over de gemeenschap, met uitzondering van de gedeelten die bestemd zijn als afzonderlijk geheel te worden gebruikt (...)

2. De vereniging kan binnen de grenzen van haar bevoegdheid de gezamenlijke appartementseigenaren in en buiten rechte vertegenwoordigen."

15. Artikel 5:134, lid 1, eerste volzin van het BW: *"Exploiten en kennisgevingen, gericht tot de gezamenlijke appartementseigenaren, kunnen aan de persoon of de woonplaats van een bestuurder van de vereniging worden gedaan".*



Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

16. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunten en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Overwegingen

17. De ombudsman gaat ervan uit dat de Wmo-maatwerkvoorziening ten behoeve van mevrouw P. - het automatische-deuropenersysteem - in de gemeenschappelijke ruimten (de gezamenlijke hal en het gezamenlijk balkon ter hoogte van nummer X) van het appartementsgebouw aan de B. zijn aangebracht. De VvE heeft bij haar e-mail aan de ombudsman van 2 juni 2016 enkele foto's gevoegd waaruit blijkt dat het om relatief grote drukknoppen voor het automatisch openen van deuren in de gemeenschappelijke ruimten gaat en voorzieningen aan de 'drangers' van die deuren zelf.



(foto's van de VvE: links de 'dranger', rechts de drukknop ter hoogte van nr. X)

18. Voor wat betreft de eigendom, volgt uit het wettelijke systeem van het appartementsrecht dat het gehele appartementsgebouw aan de B. het *gemeenschappelijke eigendom* is van de gezamenlijke appartementseigenaren. Deze appartementseigenaren hebben ieder een aandeel in die eigendom.
19. Voor wat betreft het gebruik, omvat het appartementsrecht van een appartementseigenaar de bevoegdheid tot het *uitsluitend gebruik* van de zogenaamde 'privé-gedeelten', zoals een woning. De gedeelten die geen privé-gedeelten zijn (zoals bijvoorbeeld een gezamenlijke hal), zijn de 'gemeenschappelijke ruimten'. Deze zijn voor *gemeenschappelijk gebruik*.
20. De appartementseigenaren zijn van rechtswege lid van een vereniging van eigenaren. Dat betekent echter niet dat die vereniging zelf (mede-)eigenaar is van het appartementsgebouw.
21. Artikel 2.3.7 lid 2 van de Wmo bepaalt dat het college 'de eigenaar van de woning' in de gelegenheid stelt zich te doen horen voordat het de woningaanpassing aanbrengt of laat aanbrengen.



22. Eigenaar van het appartementsgebouw aan de B. zijn gezien het voorgaande de *gezamenlijke* appartementseigenaren. Dat geldt zowel met betrekking tot de privé-gedeelten (de woningen) als met betrekking tot de gemeenschappelijke ruimten (zoals de gemeenschappelijke hal). Het onderscheid tussen privé-gedeelten en gemeenschappelijke ruimten ziet enkel op de gebruiksrechten (in die zin dat het gebruik met betrekking tot de privé-gedeelten exclusief is en die met betrekking tot de gemeenschappelijke ruimten algemeen).
23. Uit het voorgaande volgt dat voor zover de Wmo over 'eigenaar van de woning' spreekt, daar in het geval van een appartementsgebouw de *gezamenlijke* appartementseigenaren onder dienen te worden verstaan. Het zijn derhalve deze *gezamenlijke* appartementseigenaren die volgens artikel 2.3.7 lid 2 van de Wmo in de gelegenheid dienen te worden gesteld zich te doen horen over het aanbrengen van een Wmo-voorziening in een appartementsgebouw. Daarbij maakt het in principe niet uit of de voorziening in een privé-gedeelte of in een algemene ruimte wordt aangebracht.
24. Met betrekking tot de *privé-gedeelten* (zoals een woning) bepaalt de wet dat een appartementseigenaar zonder toestemming van de andere appartementseigenaren veranderingen mag aanbrengen (mits deze veranderingen geen nadeel aan een ander gedeelte toebrengen). Voor het aanbrengen van Wmo-voorzieningen in een privé-gedeelte (woning) van een appartementsgebouw zou de gemeente daarom uit praktische overwegingen kunnen volstaan met het doen horen van de desbetreffende appartementseigenaar, ook al deelt die de eigendom van zijn privé-gedeelte met de andere appartementseigenaren.
25. Met betrekking tot de *gemeenschappelijke ruimten* geldt deze praktische uitzondering echter niet. Hier blijft dan ook de hoofdregel gelden dat de gemeente de *gezamenlijke* appartementseigenaren in de gelegenheid dient te stellen zich te doen horen over het aanbrengen van een Wmo-voorziening. Aan de *gezamenlijke* appartementseigenaren gerichte uitnodigingen om zich hierover te doen horen, kunnen volgens de wet worden gericht aan een bestuurder van de vereniging van eigenaren. De vereniging van eigenaren voert dan ook het beheer over de gemeenschappelijke ruimten. Ook vertegenwoordigt de vereniging de appartementseigenaren.



26. Dat een appartementseigenaar (Havensteder) ook zelf advies had of zou kunnen vragen aan de vereniging van eigenaren (zoals de gemeente bij brief van 18 augustus 2016 voorstelt), doet aan de verplichting van de gemeente uit hoofde van de Wmo om de eigenaar van de woning – in onderhavig geval dus de gezamenlijke appartementseigenaren - in de gelegenheid te stellen zich te doen horen, niet af.
27. Wanneer het gaat om het aanbrengen van Wmo-voorzieningen aan de gemeenschappelijke ruimten van een appartementsgebouw, verdient het dan ook aanbeveling om in de openbare registers (Kadaster), of in voorkomend geval bij de appartementseigenaar(s) zelf, informatie op te vragen over de eigendomssituatie ter plaatse. Vervolgens kan op basis van die informatie door de gemeente de desbetreffende vereniging van eigenaren worden benaderd om zich namens de gezamenlijke appartementseigenaren te doen horen.
28. Een en ander is met name bij gemeenschappelijke ruimten kennelijk van praktisch belang. In het onderhavige geval blijken de gezamenlijke appartementseigenaren van het appartementsgebouw ineens te zitten met twee verschillende automatische-deuropenersystemen. Maar denkbaar is ook dat gezamenlijke appartementseigenaren in andere gevallen een ander (praktisch) belang hebben bij tijdige afstemming bij het aanbrengen van een voorziening. Dat kan bijvoorbeeld een esthetisch belang zijn (eenvormige of repeterende elementen in een gebouw), of een organisatorisch belang (vaste leverancier, garanties en dergelijke). Op dit soort belangen lijkt artikel 2.3.7 lid 2 van de Wmo dan ook met name te zien. In de memorie van toelichting (de toelichting van de wetgever) bij dat artikel wordt immers opgemerkt dat deze regeling (mede) is bedoeld om de eigenaar in de gelegenheid te stellen om bij uitvoeringskwesaties betrokken te zijn.
29. In de memorie van toelichting bij artikel 2.3.7 van de Wmo wordt ook opgemerkt dat een eigenaar een noodzakelijke woningaanpassing die door de gemeente wordt aangebracht op grond van de Wmo dient te accepteren. Dit om te voorkomen dat de eigenaar door het weigeren van toestemming een noodzakelijke aanpassing zou kunnen blokkeren. Voor zover de gemeente zich (in haar brief van 18 augustus 2016) op het standpunt stelt dat zij de zienswijze van de eigenaar niet hoeft te volgen, sluit dat aan bij deze overweging van de wetgever. De ombudsman ziet evenwel niet in waarom de gemeente inzake uitvoeringskwesaties of andere praktische kwesaties, zoals de onderhavige, niet tevoren zou overleggen of afstemmen met de eigenaar(s), door hen in de



gelegenheid te stellen zich te doen horen. De VvE schrijft in haar brief aan de gemeente van 7 april 2016 overigens ook: *“Voor alle duidelijkheid de VvE is bereid om voorzieningen in het kader van de WMO te realiseren in de gemeenschappelijke ruimten.”* De VvE wilde de voorziening dan ook kennelijk niet blokkeren, maar had graag gezien dat zaken tevoren praktisch worden afgestemd met haar (bijvoorbeeld om te vermijden dat ze met twee verschillende systemen zou komen te zitten).

30. De ombudsman meent dan ook dat het handelen van het college van burgemeester en wethouders niet conform het behoorlijkheidsvereiste van een goede voorbereiding is. Het college had zich beter dienen informeren omtrent de eigendomssituatie ter plaatse. Het handelen van het college is evenmin conform het behoorlijkheidsvereiste van fair play nu het college de gezamenlijke appartementseigenaren van het appartementsgebouw aan de B. niet in de gelegenheid heeft gesteld zich te doen horen over het aanbrengen van de automatische deuropeners.

Oordeel

De klacht van de VvE is gegrond. De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. Het college heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsvereisten van een goede voorbereiding en fair play.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbevelingen

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

1. Onderzoek bij het aanbrengen van Wmo-(maatwerk)voorzieningen in de algemene ruimten van een appartementsgebouw de appartementsrechtelijke situatie ter plaatse en
2. Stel, voorafgaand aan het aanbrengen van de voorzieningen in de algemene ruimten van een appartementsgebouw, de desbetreffende Vereniging van Eigenaren in de gelegenheid om daarover haar zienswijze kenbaar te maken.



Reactie van de gemeente

Op 27 december 2016 heeft de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de gemeente en naar de VvE gezonden met het verzoek daar inhoudelijk op te reageren. De gemeente reageerde op 5 april 2017 dat zij de aanbeveling deels overneemt.

De gemeente schrijft dat het gebruik maken van het Kadaster voor haar onwerkbaar is. In plaats daarvan zal zij voortaan bij de betreffende bewoner informeren naar de contactgegevens van de gezamenlijke appartementseigenaren.

Ook schrijft de gemeente dat in de werkinstructie is opgenomen dat de Wmo-adviseur, alvorens een voorziening te laten aanbrengen in een appartementsgebouw, contact dient te zoeken met de vereniging van eigenaars. Volgens de gemeente zal dat in de praktijk ook zeker gebeuren. De gemeente merkt hierbij op dat er echter geen overzicht bestaat van contactgegevens van gezamenlijke appartementseigenaren. Niet alle VvE's zijn actief en bovendien past de beslissingssnelheid van een VvE doorgaans niet binnen de termijnen die de gemeente vanuit de Wmo verplicht is te hanteren voor het stellen van de indicatie.

De ombudsman heeft begrip voor de praktische overwegingen van de gemeente. Hij wijst er echter ook op dat de wet (de Wmo) de gemeente ertoe dwingt om, voor het aanbrengen van de Wmo-(maatwerk)voorziening, de gezamenlijke appartementseigenaars in de gelegenheid te stellen om zich te doen horen en hen te betrekken bij uitvoeringskwesties. Voor zover de gemeente praktische problemen ziet bij het uitvoeren van de aanbevelingen van de ombudsman, ligt het op haar weg om op een andere, uitvoerbaarder, wijze aan deze wettelijke verplichting te voldoen. Het bij de desbetreffende Wmo-cliënt informeren naar contactgegevens van de appartementseigenaren zal daarbij vaak voldoende zijn. De gemeente zal echter ook aan de wet dienen te voldoen wanneer dat niet voldoende blijkt te zijn. De ombudsman heeft daarom zijn aanvankelijke aanbeveling gewijzigd vastgesteld.

Voor wat betreft de termijnen die gelden voor het stellen van een indicatie merkt de ombudsman op dat die termijnen niet in de weg staan aan het bespreken van uitvoeringskwesties met eigenaren. De uitvoering komt immers veelal na de indicatie.



Bijlage bij rapport 2016.862

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 7 april 2016 schrijft de VvE een brief aan de gemeente Rotterdam.
2. Op 17 mei 2016 reageert de gemeente op de klachten van de VvE.
3. De VvE is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt op 2 juni 2016 een brief aan de ombudsman met in de bijlage de klacht van de VvE d.d. 7 april 2016 en de reactie daarop van de gemeente d.d. 17 mei 2016.

Klachtbehandeling door de ombudsman

4. Op 2 juni 2016 krijgt de ombudsman per e-mail de brief met bijlagen van de VvE d.d. 2 juni 2016. In de bijlage bij de e-mail zijn tevens foto's van de situatie ter plaatse gevoegd. In de brief staan klachten over de gang van zaken bij het aanbrengen van woningaanpassingen door de gemeente.
5. Op 16 juni 2016 zendt de ombudsman de klacht van de VvE d.d. 2 juni 2016 door naar de gemeente met het verzoek daarop richting VvE te reageren.
6. Op 17 augustus 2016 herinnert de ombudsman de gemeente aan zijn verzoek d.d. 16 juni 2016.
7. Op 18 augustus 2016 reageert de gemeente inhoudelijk op de klacht van de VvE d.d. 2 juni 2016. Afschrift van deze reactie aan de VvE stuurt de gemeente per e-mail van gelijke datum aan de ombudsman.
8. Op 2 september 2016 verzoekt de ombudsman de VvE om aan te geven of deze tevreden is over de reactie van de gemeente dan wel of zij de klacht aan de ombudsman wil voorleggen.
9. Bij e-mail van 17 september 2016 bericht de VvE aan de ombudsman met een aspect van de klacht te blijven zitten.
10. Op 26 september 2016 bericht de ombudsman aan de VvE voldoende informatie te hebben.
11. Op 27 december 2016 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de gemeente en aan klager met het verzoek om daarop te reageren.
12. Op 5 april 2017 reageert de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.