



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw H.
over het college van burgemeester en wethouders van
de Rotterdam, cluster Stadsbeheer Openbare Werken

Dossiernummer: 7520
Datum: 21 maart 2019



Samenvatting

In januari 2016 kondigt de gemeente Rotterdam aan dat zij in Hoogvliet in Westpunt de komende jaren het riool zal vervangen. Verschillende nutsbedrijven zullen van de gelegenheid gebruik maken om ook hun leidingen te vervangen.

Tegelijkertijd met het vervangen van het riool, moeten de huisaansluitingen vervangen worden. De kosten daarvan zijn normaal gesproken voor de huiseigenaren. In verband met de grondsituatie in Westpunt biedt de gemeente aan om gratis de huisaansluiting voor de eigenaren op openbaar gebied te verzorgen. Voor het gedeelte op eigen terrein is de gemeente bereid de werkzaamheden voor € 100 per meter uit te (laten) voeren. Eventuele bomen moeten die de werkzaamheden op eigen terrein in de weg zitten moeten de huiseigenaren echter zelf weghalen.

De heer en mevrouw H. wonen in Westpunt. Zij gaan akkoord met het aanbod van de gemeente. Zij vragen de aannemer of voor het leggen van het riool op eigen grond, de boom in hun voortuin weg moet. Omdat zij geen bocht in hun huisaansluiting willen, geven zij een bedrijf opdracht om de boom weg te halen.

Ook vragen zij de gemeente een kolk in hun brandgang bij hun woning aan te leggen. De gemeente is daartoe niet bereid.

Volgens de heer en mevrouw H. heeft de aannemer van de gemeente in andere gevallen voor een krat pils en een doos ijsjes wel bomen weggehaald of kolken aangelegd. Zij voelen zich ongelijk behandeld en vinden dat hun klacht onvoldoende zorgvuldig wordt behandeld. Zij hadden bijvoorbeeld verwacht dat er iemand bij hen zou komen kijken.

De ombudsman vindt het in zijn algemeenheid niet aan te raden dat een door de gemeente ingehuurd aannemer binnen hetzelfde werk tegelijkertijd ook werkzaamheden voor particulieren uitvoert. De scheiding tussen de werkzaamheden voor de gemeente en de werkzaamheden voor particulieren en de betaling daarvan, is voor een buitenstaander moeilijk te onderscheiden. De suggestie zoals die bij de heer en mevrouw H. is ontstaan, dat andere bewoners voordelen hebben gehad die zij niet kregen, is dan bijna niet te vermijden.



De ombudsman vindt echter niet dat de gemeente de heer en mevrouw H. tegemoet had moeten komen. Ook niet als de aannemer voor andere bewoners wel bomen heeft gekapt of kolken heeft aangelegd.

De ombudsman vindt dat de klachten van de heer en mevrouw H. niet gegrond zijn. De gemeente heeft hun klachten voldoende zorgvuldig afgehandeld, ook ondanks het feit dat de gemeente tijdens de klachtafhandeling niet bij de heer en mevrouw H. is komen kijken.



Inleiding

Mevrouw H. woont aan de K.straat in Hoogvliet Westpunt. In januari 2016 kondigt de gemeente via een Nieuwsbrief aan dat zij de komende jaren in Westpunt werkzaamheden uit gaat voeren. De gemeente zal het riool vervangen en verschillende nutsbedrijven zullen van de gelegenheid gebruik maken om ook hun leidingen te vervangen. Als voor het vernieuwen van de huisaansluiting op het riool bomen of struiken weggehaald moeten worden, zijn de huiseigenaren zelf verantwoordelijk voor de kosten daarvan.

De heer en mevrouw H. willen graag dat de gemeente of haar aannemer de aansluiting van een kolk in het achterpad van hun woning verzorgt. De gemeente is niet bereid de aannemer daartoe opdracht te geven.

Voor het verwijderen van een boom in hun voortuin moeten zij een rekening van € 780 betalen. Van burens van hen begrijpen zij dat medewerkers van de aannemer van de gemeente voor een kratje bier en een doos ijs bereid waren een boom te kappen. In een andere brandgang heeft de aannemer volgens hen gratis een kolk aangelegd en aangesloten op het gemeenteriool. De heer en mevrouw H. vinden dit oneerlijk en zij klagen daarover bij de gemeente. Die verklaart de klachten ongegrond omdat de aannemer verantwoordelijk is voor gedragingen van zijn medewerkers. De gemeente heeft geen opdracht gegeven voor deze werkzaamheden en ze niet betaald.

Mevrouw H. schrijft daarop naar de ombudsman: *“Wij hebben nog veel meer te melden wat niet klopt. Wij willen graag weten of wat ons wordt verteld klopt”*.

Klachten

- Klacht 1* De gang van zaken rondom de rioolwerkzaamheden is niet juist. Wij worden ten opzichte van onze burens ongelijk behandeld.
- wij hebben voor € 780 een berk weg moeten laten halen, terwijl de aannemer van de gemeente dit voor burens van ons voor een krat bier en een doos ijsjes deed;
 - de kolk in de brandgang achter K.straat is gratis geplaatst en wij moeten de kolk in onze brandgang zelf (laten) plaatsen en betalen;
- Klacht 2* De klachtafhandeling is niet juist. Er is bijvoorbeeld niemand naar de situatie komen kijken.



Geen onderzoek

Mevrouw H. klaagde er ook over dat de stoep 10 centimeter te hoog was opgehoogd. Inmiddels is de stoep verlaagd. Daarmee is naar het oordeel van de ombudsman voldoende aan dit onderdeel van de klacht tegemoet gekomen en daarom stelt hij naar deze klacht geen onderzoek in.

Onderzoek ombudsman en bevindingen

De ombudsman heeft besloten een onderzoek te doen naar de 1^e en 2^e klacht van mevrouw H. Dit onderzoek bestaat uit het kennis nemen van de situatie ter plaatse, de stukken die mevrouw H. ter onderbouwing van haar klacht aan de ombudsman toestuurde en informatie op de website van de gemeente Rotterdam. De ombudsman gaat op basis daarvan van de volgende feiten en omstandigheden uit.

1. Mevrouw H. woont aan de K.straat. Voor haar huis heeft zij een voortuin met beplanting. Daar stond ook een berk in. Achter de woningen K.straat 91 tot 101 ligt een pad dat toegang geeft tot de tuinen van K.straat 91 – 101. Dit pad is in gezamenlijk eigendom van alle eigenaren van dit deel van de K.straat.
2. In januari 2016 komt de gemeente met een eerste nieuwsbrief. Daarin staat dat de gemeente Rotterdam eind 2016 in een aantal straten zal beginnen met het vervangen van de riolering. Ook Stedin en Evides Waterbedrijf gaan kabels en leidingen vervangen. De gemeente kondigt aan dat de werkzaamheden eind 2016 starten. De werkzaamheden zullen enige jaren duren en in 4 fases gedaan worden. De K.straat is aan de beurt in Fase 1.
3. De gemeente informeert de bewoners mondeling tijdens 2 bijeenkomsten op 20 januari en 21 januari 2016.
4. Op 2 september 2016 vraagt mevrouw H. of de berk in haar voortuin weg moet. Op 15 september 2016 reageert de gemeente: *“Helaas is niet bekend waar de huisaansluiting in de voortuin ligt. Als deze onder de oprit van de auto ligt, is er niets aan de hand. Als hij echter in het verlengde van de voordeur ligt, dan staat de boom waarschijnlijk op de leiding, dan moet de boom verplaatst worden.”*



5. Op 14 februari 2017 geeft de gemeente een presentatie voor de bewoners. Tijdens die presentatie licht de projectleider toe dat al het grondwerk voor riool, water- en gasleidingen bij één aannemer is ondergebracht. Werkzaamheden in de ondergrond probeert de gemeente te combineren met andere werkzaamheden zoals het herinrichten van een straat of het ophogen van de buitenruimte. Daartoe werkt de gemeente samen met Stedin en Evides.
6. Eigenaren zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de huisaansluiting op het riool, maar vanwege de verontreinigde bodem kondigt de gemeente aan: *“huisaansluitingen van het riool kunnen mee in het project”*. Het gedeelte van de huisaansluiting in het openbaar gebied is voor rekening van de gemeente, mits er toestemming van de eigenaar is. Dit is afwijkend van de normale situatie. In andere gevallen moet de huiseigenaar het hele stuk van het huis tot aan de aansluiting op het riool van de gemeente betalen. Het riool op eigen terrein is nog wel voor rekening van de eigenaar van de woning. Tegen betaling van € 100 per meter kan de gemeente ook dit gedeelte van het riool tot aan de gevel vervangen. Bewoners moeten zelf de begroeiing en verharding op eigen terrein weghalen.
7. De eigenaren geven de gemeente opdracht voor het aanleggen van het riool vanaf hun voorgevel tot aan het openbaar gebied voor € 100 per meter en geven toestemming voor de aansluiting op het hoofdriool vanaf hun erfgrans in het openbaar gebied.
8. De gemeente start in november 2017 met de werkzaamheden. In een bewonersbrief informeert de gemeente de bewoners dat zij zelf en op eigen kosten hun tuin of terrein moeten ophogen naar de hoogte van de stoep.
9. Op 6 maart 2018 informeert een bewoner van een ander gedeelte van de K.straat bij de gemeente of er al iets bekend is over het aanleggen van een waterafvoer in de brandgang bij hun woning. In reactie daarop laat de gemeente weten dat het pad eigendom is van de bewoners en dat de gemeente geen werkzaamheden uit zal voeren. De bewoner vraagt daarop of het toch niet mogelijk is dat de gemeente tegen betaling van de kosten de afvoer aanlegt. De gemeente reageert op 6 april 2018 dat zij niet bereid is deze werkzaamheden te verrichten. Wel zou de bewoner de aannemer van de gemeente kunnen benaderen. De bewoner benadert daarop de aannemer.



Op zijn bericht hoort hij niets meer, maar volgens mevrouw H. gaf deze bewoner aan dat er ineens een put (kolk) in het pad lag en heeft hij daar niet voor hoeven betalen.

10. In maart 2018 informeert de gemeente de bewoners over de voortgang. Er is flinke vertraging.
11. In juni 2018 beginnen de werkzaamheden bij mevrouw H. voor de deur. Zij zoekt contact met de leidinggevende bij het aannemersbedrijf dat de werkzaamheden in opdracht van de gemeente uitvoert. Met hem overlegt zij of het noodzakelijk is om de berk in haar voortuin weg te halen.
12. Mevrouw H. vraagt de gemeente ook of de aannemer de rioolpijp door wil trekken tot in de brandgang naast haar woning en daar een kolk wil plaatsen. De gemeente heeft een rioolpijp tot de brandgang gelegd, maar is niet bereid die in de brandgang door te trekken. Daarvoor zal mevrouw H. een andere aannemer moeten benaderen.
13. Op 20 september 2018 informeert een adviseur communicatie van de gemeente mevrouw H. op haar vragen welk type trottoirtegels de gemeente gebruikt.
14. Op 22 september 2018 vraagt mevrouw H. aannemer Van den Heuvel of die de rioolpijp door wil trekken tot in de brandgang en daar een kolk wil plaatsen. Mevrouw H. wil de kosten daarvan betalen, maar vraagt de aannemer haar tegemoet te komen. Mevrouw H. noemt daarbij enkele gevallen van burens waarvoor de aannemer werkzaamheden gratis of nagenoeg gratis heeft verricht. In dezelfde brief vraagt ze de aannemer de stoep met 6 centimeter te verlagen.
15. Op 24 september 2018 laat de aannemer weten dat hij geen tijd heeft om langs te komen of werkzaamheden uit te voeren. Op 24 september 2018 en 4 oktober 2018 dringen de heer en mevrouw H. bij de aannemer aan. Op 5 oktober 2018 reageert de aannemer dat als er klachten zijn, de heer en mevrouw H. zich kunnen wenden tot de toezichthouder van de gemeente.
16. Op 7 oktober 2018 benaderen de heer en mevrouw H. de toezichthouder. Deze reageert op 8 oktober 2018 dat de gemeente op particuliere grond niets doet. Het straatwerk naast de brandgang wordt die week wel hersteld op de hoogte van het trottoir dat voor de deur van de heer en mevrouw H. ligt. Verder kan de gemeente niets doen.



17. Op 8 oktober 2018 wendt mevrouw H. zich opnieuw tot de gemeente. Zij schrijft dat zij de hele gang van zaken erg teleurstellend vindt: *“Alles volgens de regels, maar zelfs op de vraag hoe we de materialen kunnen aanschaffen, zodat we zelf de werkzaamheden kunnen uitvoeren, krijgen we geen antwoord.”* Aan het eind van de e-mail vraagt zij waar ze de benodigde banden en tegels kunnen aanschaffen zodat zij de werkzaamheden zelf uit kunnen voeren of dat zij de nodige materialen zelf kunnen pakken.
18. Op 8 oktober 2018 reageert de toezichthouder dat hij niets voor de heer en mevrouw H. kan betekenen en dat als zij de materialen pakken, de gemeente hen aan kan klagen voor diefstal.
19. Op 12 oktober 2018 reageert de adviseur communicatie van de gemeente op alle correspondentie die mevrouw H. met de gemeente, aannemer Van den Heuvel en aannemer Van Gelder heeft gevoerd. De gemeente adviseert om degene die mevrouw H. inhuurt om de riolering en de kolk in het achterpad te leggen en de bestrating aan te brengen, een offerte uit te laten brengen voor de tegels die de gemeente gebruikt.

Standpunt mevrouw H.

19. In september 2016 tot en met 2017 heb ik telefonisch en per e-mail contact gehad met een senior communicatieadviseur van de gemeente Rotterdam over de vraag of de berk in onze voortuin wel of niet in de weg stond. Ik heb daar geen reactie op gehad. In juni 2018 ging bij ons de straat open. Ik heb toen overleg gehad met een ‘grijze meneer’ van de firma Van den Heuvel over de berk in onze tuin. Daaruit kwam *“Hij hoeft niet weg, maar dan komen er bochten in nieuwe riool en bochten zijn zwakke plekken.Hierdoor besluiten we om de berk te laten verwijderen.Boom kon niet weggehaald worden door Van den Heuvel.”*
20. We hebben toen besloten de berk weg te laten halen omdat we geen bocht in ons riool wilden. Dat heeft ons € 780 gekost, maar ik heb gezien dat er toch een bocht in het riool zit. De aannemer zegt dat er geen bocht in het riool zit. Ik stuur u 2 foto’s toe met de sleuf waar de riolering in is komen te liggen. Daar kunt u zien dat de sleuf niet recht loopt. Ik heb de bocht gezien en dat er een koppelstuk is gebruikt.



21. De firma Van den Heuvel heeft een boom in de voortuin van K.straat XX voor een krat bier en een doos ijsjes verwijderd. Op K.straat YY is een hele voortuin leeggehaald met een graafmachine, terwijl bij ons al moeilijk gedaan werd over een blauwe regen. Die staat er dus nog. Door Firma H. wordt geen verantwoording genomen voor de werkzaamheden die het personeel doet.
22. De laatste e-mail die wij als reactie terug kregen was voor ons de druppel. De toezichthouder schreef ons dat als wij de materialen zelf zouden pakken, de gemeente ons zou kunnen aanklagen voor diefstal. Een zeer onaardige reactie op een normale vraag.

Standpunt gemeente

23. De opdracht van de gemeente aan de aannemer was om de rioleringswerkzaamheden Westpunt te verrichten zoals die in het contract waren afgesproken en zoals de gemeente dat met de bewoners van Westpunt had gecommuniceerd. Het valt buiten de macht van de gemeente dat enkele woningeigenaren werkzaamheden binnen hun erfgrans konden regelen met de aannemer of met werknemers van de aannemer die in hun eigen tijd werk verrichtten. Dat betekent niet dat de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen.
24. De huisaansluiting is particulier eigendom en is normaal gesproken de verantwoordelijkheid van de particulier. Aangezien de wijk Westpunt op havenslib is gebouwd en deze grond niet schoon is, heeft de gemeente bij wijze van uitzondering besloten de huisaansluiting te vervangen.
25. De achterpaden bij de woning zijn particulier eigendom waar de eigenaren zelf verantwoordelijk voor zijn. Dus ook het vervangen van de regenwaterafvoer in het achterpad en het ophogen, laten leggen en kopen van nieuw bestratingsmateriaal voor dit pad is de verantwoordelijkheid van de eigenaren zelf.
26. Bestratingsmateriaal van de gemeente onvreemden is inderdaad strafbaar maar we begrijpen dat dit helemaal niet de bedoeling was. Als overheid is het niet toegestaan om materialen aan particulieren te leveren.
27. Alle informatie die wij hebben gegeven klopt.



Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

28. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, Cluster Stadsbeheer Openbare Werken aan de behoorlijkheidsvereisten:

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Overwegingen

29. Elk gebouw in Rotterdam moet een aansluiting op de openbare gemeentelijke riolering hebben. De gemeente zorgt voor het beheer en onderhoud van het gemeentelijke rioolstelsel tot aan de huisaansluiting.¹ In de Leidingverordening staan de regels die gelden voor de aansluiting op de gemeentelijke riolering.

30. De eigenaar van een pand is verantwoordelijk voor de huisaansluiting. Dat is het stuk riolering vanaf de gevel van de woning of de aansluiting in de woning tot aan het hoofdriool van de gemeente. Dat geldt ook voor het stuk dat mogelijk door het openbaar gebied naar het hoofdriool loopt.

31. De eigenaren van percelen zijn zelf verantwoordelijk voor het ophogen van het eigen perceel, het inrichten en de kosten daarvan.

¹ Bouwbesluit, Bouwverordening Rotterdam 1993 en Wet Milieubeheer, Leidingverordening 2015



32. De ombudsman heeft zich beraden op de vraag of het voor de klacht van mevrouw H. gevolgen zou hebben als de aannemer al dan niet gratis voor andere bewoners werkzaamheden heeft verricht. De ombudsman komt tot de conclusie dat dit niet het geval is.
33. In het algemeen vindt de ombudsman het niet aan te raden dat een door de gemeente ingehuurd aannemer binnen hetzelfde werk tegelijkertijd ook werkzaamheden voor particulieren uitvoert. Het onderscheid tussen de werkzaamheden voor de gemeente en voor de particulieren en de betaling daarvan is voor een buitenstaander moeilijk te maken. De suggestie die bij de heer en mevrouw H. gewekt is dat andere bewoners voordelen hebben gehad die zij ook hadden willen hebben maar niet kregen, is dan bijna niet te vermijden. De ombudsman vindt dat die schijn vermeden moet worden en dat de gemeente daarop moet toezien.
34. Of een rekening ad € 780 voor het verwijderen van een berk te hoog is, is niet ter beoordeling van de ombudsman. De heer en mevrouw H. zijn met een bedrijf een overeenkomst aangegaan voor dit bedrag. Zij kunnen de gemeente daarover geen verwijt te maken.
35. Datzelfde geldt voor de kolk in de brandgang. Ook als de aannemer bij een andere brandgang wel een kolk heeft aangelegd, doet dat niets af aan het feit dat de bewoners in principe zelf verantwoordelijk zijn voor de waterafvoer in de brandgang bij hun woning. Ook in zo'n geval moet de gemeente de schijn vermijden dat bewoners niet gelijk worden behandeld. De verantwoordelijkheid van de gemeente strekt echter niet zo ver dat zij het 'nadeel' dat bewoners hebben geleden, financieel zou moeten compenseren.
36. De ombudsman heeft niet zelf kunnen vaststellen dát er nu een bocht in het riool op het perceel van de heer en mevrouw H. ligt, zoals zij stellen. Zij geven aan dat zij een 'koppelstuk' hebben gezien. De heer en mevrouw H. schrijven zelf in hun klacht aan de gemeente dat de aannemer stelt dat er geen bocht in het riool zit.
37. Gelet op het feit dat het riool er nu ligt en de werkzaamheden door de aannemer zijn beëindigd, zal de ombudsman in het kader van zijn onderzoek naar de klachten de gemeente niet vragen om alsnog het riool in de voortuin van de heer en mevrouw H. op te graven en een eventuele bocht eruit te halen. Dat zou onevenredige kosten met zich meebrengen, terwijl niet vaststaat dat een riool met een bocht niet kan functioneren.



In de regelgeving is aan het aantal bochten uitsluitend een maximum gebonden. Maar bochten zijn niet verboden. Bovendien is er ook de mogelijkheid dat het 'koppelstuk' dat mevrouw H. heeft gezien een in het Bouwbesluit 2012 voorgeschreven 'ontstoppingsstuk' is.

38. De ombudsman vindt het in zijn algemeenheid aan te raden dat klachten over buitenruimte ter plaatse worden beoordeeld. Als de gemeente dat niet doet, betekent dat niet automatisch dat de klachtafhandeling onvoldoende zorgvuldig is. De ombudsman vindt de klachtafhandelingsbrief voldoende zorgvuldig en voldoende gemotiveerd. Een bezoek ter plaatse zou daaraan niets hebben toegevoegd.

Oordeel

39. De gemeente Rotterdam heeft niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste gehandeld. De ombudsman kan billijken dat de gemeente in de door mevrouw H. aangevoerde voorbeelden van werkzaamheden die mogelijk voor burens van haar waren verricht, geen aanleiding zag om mevrouw H. tegemoet te komen. Daarnaast vindt hij dat de klachtafhandeling voldoende zorgvuldig heeft plaatsgevonden. De klachtafhandelingsbrief is voldoende gemotiveerd.
40. De klachten zijn niet gegrond.