



# Rapport

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

over de klacht van  
de heer A. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam,  
cluster Stadsontwikkeling  
directie Stedelijke Inrichting, afdeling Toezicht Gebouwen

Dossiernummer: 2014.255

Datum: oktober 2014



## *Klachtomschrijving*

De heer A. klaagt er over dat de gemeente onvoldoende actie heeft ondernomen op zijn melding dat een asfaltverwijderingsbedrijf op onzorgvuldige wijze asbesthoudende stoffen heeft verwijderd in het appartement, direct gelegen boven zijn (portiek)woning. Hij vreest nu voor de gezondheid van zijn gezin.

Op 6 december 2013 ziet de heer A. mannen in witte veiligheidspakken in zijn portiek lopen. Hij spreekt de mannen aan en die zeggen dat zij asbesthoudend afval verwijderen uit de portiekwoning boven hem. Hij hoeft zich echter geen zorgen te maken, omdat alles volgens protocol wordt verwerkt. Meneer A. is echter niet gerustgesteld.

Hij vindt dat de medewerkers niet zorgvuldig werken want zijn woning zit onder het stof afkomstig van de woning boven hem. Hij is dan ook bang dat er asbestresten tussen het stof zitten. Hij probeert de situatie aan verschillende instanties voor te leggen, maar die verwijzen allen door. Uiteindelijk komt hij terecht bij Stadsontwikkeling. Daar probeert men hem gerust te stellen. Een medewerker van Stadsontwikkeling zegt hem toe de gegevens via e-mail aan hem toe te sturen. De heer A. heeft echter geen e-mailbericht ontvangen. Hij bezoekt 17 december 2013 het spreekuur van de ombudsman om een klacht in te dienen. Met een e-mail van 31 december 2013 vult hij zijn klacht verder aan.

## *Klachtbehandeling door de gemeente*

1. Omdat het cluster Stadsontwikkeling, het organisatieonderdeel van de gemeente (hierna Stadsontwikkeling) dat verantwoordelijk is voor het toezicht op het verwijderen van (asbesthoudend) sloopafval, nog geen onderzoek naar de klacht heeft ingesteld, stuurt de ombudsman de klacht op 10 januari 2014 door naar de directeur van het cluster Stadsontwikkeling met het verzoek de klacht af te handelen.
2. Op 24 januari 2014 stuurt Stadsontwikkeling de gegevens over de asbestsanering via de e-mail toe aan de heer A. toe. Daaruit zou blijken dat het asbestverwijderende bedrijf volgens protocol heeft gewerkt.
3. Op 26 januari 2014 deelt de heer A. aan Stadsontwikkeling mee dat het bedrijf volgens hem niet volgens het protocol heeft gewerkt en de medewerkers volgens



hem niet aan de kwaliteitseisen voldoen.

4. Stadsontwikkeling reageert op 5 februari 2014 op de klacht van de heer A.
5. De heer A. vraagt op 5 februari 2014 aan de ombudsman of hij een onderzoek wil instellen, omdat er volgens hem geen inspectie door de gemeente is uitgevoerd. Wel heeft hij geconstateerd dat medewerkers van het bedrijf met grote spoed containers met asbesthoudend sloopafval met 2 busjes hebben afgevoerd.

### *Klachtbehandeling door de ombudsman*

6. In een brief van 21 februari 2014 legt de ombudsman de klacht van de heer A. aan de directeur Stadsontwikkeling voor en vraagt hij hem om op de klacht te reageren en daarnaast een aantal vragen te beantwoorden over:
  - a. het toezicht op het verwijderen asbesthoudende afvalstoffen;
  - b. het resultaat van het kleefmonsteronderzoek;
  - c. de bekendmaking van de melding van het voornemen om asbesthoudende stoffen te verwijderen.
7. Op 9 april 2014 reageert het hoofd Toezicht Gebouwen van Stadsontwikkeling op de brief van de ombudsman.
8. Op 14 april 2014 stuurt de ombudsman de reactie van Stadsontwikkeling naar de heer A. en biedt hij hem de gelegenheid om commentaar op deze reactie te leveren.
9. In een e-mail van 11 mei 2014 levert de heer A. zijn commentaar.
10. Naar aanleiding van het commentaar van de heer A. heeft de ombudsman nog een aantal vragen aan Stadsontwikkeling. Op 21 mei 2014 vraagt de ombudsman de gemeente om een antwoord op zijn vragen.
11. Stadsontwikkeling antwoordt in een brief van 11 juni 2014.
12. Op 8 augustus 2014 stuurt de ombudsman zijn conceptbevindingen naar het college van burgemeester en wethouder van de gemeente Rotterdam, het cluster Stadsontwikkeling en de heer A.



13. Op 14 augustus reageert het hoofd Toezicht Gebouwen, namens de directeur Stedelijke Ontwikkeling op de conceptbevindingen.
14. Op 30 september 2014 reageert de heer A op de conceptbevindingen.

### ***Bevindingen***

15. Naar aanleiding van een asbestinventarisatie in een portiekwoning in de Speelmanstraat te Rotterdam, maakt het asfaltverwerkingsbedrijf EcoReno BV op 27 november 2013 melding bij de sector Stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam van het voornemen om een asbesthoudende dekvloer in de keuken en de hal van een woning in een portiek aan de Speelmanstraat te verwijderen.
16. Op 6 december ziet de heer A. mensen in witte veiligheidspakken die afval verwijderen uit de portiekwoning boven hem.
17. Op 6 december 2012 voert het asbestverwijderende bedrijf 100 kg asbesthoudend sloopafval af naar het inzamelcentrum van de gemeente Rotterdam aan de Keenstraat.
18. Op 7 december 2012 constateert de heer A. dat het raam van de woning waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd, nog open staat en dat zijn woonkamer vol stof ligt. Hij heeft die dag zowel de politie, de brandweer als de verhuurder benaderd, maar geen van deze instanties kan wat voor hem betekenen.
19. Op 9 december 2013 stelt het gecertificeerde controlebedrijf een eindcontrole rapport op voor het pand. Uit dit rapport blijkt dat er een visuele inspectie en een luchtbemonstering in de hal en de keuken zijn uitgevoerd. Op basis van deze inspectie concludeert het bedrijf dat er geen asbestresten zijn achtergebleven en het geeft de woning vrij voor reguliere werkzaamheden.
20. Op 11 december 2013 belt de heer A. met de deelgemeente Kralingen-Crooswijk, die hem adviseert contact op te nemen met Natuur en Milieu. Vervolgens belt hij met de centrale klachtcoördinator van de gemeente Rotterdam en legt haar de situatie uit. Zij zegt toe erop terug te komen. Dezelfde middag belt een medewerker van Toezicht Gebouwen van Stadsontwikkeling de heer A. terug. Hij informeert de heer A. dat het asbest volgens protocol is verwijderd en dat hij zich geen zorgen hoeft te maken.



21. Nadat de heer A. het gesprek met de medewerker van Toezicht Gebouwen had beëindigd, ziet de heer A. eveneens op 11 december 2013 dat medewerkers van het asbestverwijderende bedrijf 2 containers met –volgens hem- asbest meenemen.
22. Op 12 december 2013 belt de heer A. met de medewerker van Toezicht Gebouwen en die deelt hem mee dat hij verklaringen heeft waaruit blijkt dat in overeenstemming met het protocol is gewerkt en de heer A. zich geen zorgen hoeft te maken. De medewerker van Toezicht Gebouwen zou de bewijzen aan de heer A. mailen.
23. Op 13 december 2013 neemt de verhuurder van het pand via de e-mail contact op met Toezicht Gebouwen van Stadsontwikkeling om afspraken te maken over de communicatie met de heer A., omdat hij ook de verhuurder heeft benaderd met een klacht over de verwerking van het asbesthoudende sloopafval. Toezicht Gebouwen legt de procedure aan de verhuurder uit en schrijft dat de gemeente de heer A. inmiddels telefonisch heeft gesproken en de situatie heeft uitgelegd, maar zijn angst niet heeft kunnen wegnemen. De verhuurder zal opdracht geven voor het nemen van een aantal kleefmonsters.
24. Op 13 december 2013 gaat een medewerker van de afdeling Vergunningen van Stadsontwikkeling bij het pand langs om een inspectie uit te voeren. Hij heeft geen contact met de heer A.. De medewerker stelt dat hij een briefje bij de heer A. heeft achtergelaten met het verzoek hem terug te bellen.
25. Omdat de heer A. de toegezegde bewijzen niet ontvangt, neemt hij op 14 december 2013 wederom contact op met de centrale klachtencoördinator van de gemeente Rotterdam.

### *Standpunt gemeente*

26. Volgens Stadsontwikkeling heeft de gemeente op 12 december 2013 (later wordt dit gewijzigd in 13 december 2013) ter plaatse een controle uitgevoerd en is het vrijgave- en stortbewijs op 24 januari 2014 naar de heer A. opgestuurd. In dat bewijs staat dat een gecertificeerd bedrijf verklaart dat de werkzaamheden volgens protocol zijn uitgevoerd en uit de meetresultaten van een inspectie na de werkzaamheden blijkt dat er geen asbestresten meer zijn.



27. Op de vragen van de ombudsman geeft Stadsontwikkeling de volgende antwoorden:

- De sanering wordt uitgevoerd door een gecertificeerd bedrijf, dat vervolgens wordt gecontroleerd door een ander gecertificeerd bedrijf. Deze bedrijven worden gecontroleerd door Ascet. Deze procedure moet een veilige werkwijze borgen.
- 10% van de saneringen van de mutatiewoningen (huurwoningen die opgeknapt worden voordat de nieuwe huurder erin komt) wordt gecontroleerd. Bij het onderhavige pand heeft geen controle plaatsgevonden.
- Wel is er naar aanleiding van de melding van de heer A. op 13 december 2013 een inspectie geweest en zijn er geen onregelmatigheden geconstateerd. De verhuurder heeft vervolgens na overleg met de gemeente opdracht gegeven tot het doen van nader onderzoek.
- De sanering is uitgevoerd in containment. Dat betekent dat er een afgesloten ruimte is gecreëerd die voorzien is van een onderdrukmaschine. Aan de ruimte waar is gesaneerd is een ontsmettingsruimte gekoppeld inclusief sluis met doucheruimte. Er kan op die manier geen asbest vrijkomen.
- Uit het onderzoek van de verhuurder naar de kleefmonsters is gebleken dat er geen asbest is vrijgekomen.
- Sloopmeldingen worden niet gepubliceerd. Alleen bij grote projecten (scholen) adviseert de gemeente de melder het voornemen te publiceren.
- Het hoofd Toezicht Gebouwen benadrukt dat het proces rond asbestsanering volledig gecertificeerd is: de wetgever heeft er bewust voor gekozen het vergunningstelsel te vervangen door private kwaliteitsborging.

### ***Standpunt de heer A.***

28. In een e-mail van 11 mei 2014 levert de heer A. zijn commentaar.

- Stadsontwikkeling heeft volgens de heer A. geen controle uitgevoerd tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden, terwijl dat wel was toegezegd. Ook op 13 december 2013 is er naar aanleiding van de melding van 11 december 2013 geen inspectie geweest, althans de heer A. heeft niemand gezien. Daarnaast blijft de heer A. van mening dat de werkzaamheden niet in overeenstemming met het protocol zijn uitgevoerd.
- Op 11 december 2013 vonden nog steeds saneringswerkzaamheden plaats. Twee containers zijn op die dag in alle haast afgevoerd met twee busjes. Toen de heer A. dit meldde heeft de gemeente niets gedaan.
- De heer A. heeft éénmaal gesproken met een medewerker van de afdeling Vergunningen van Stadsontwikkeling. Die zou hebben gezegd dat er nader



onderzoek zou komen: kleefmonsters of een uitgebreider onderzoek. Pas eind december 2013 is de kleefmonstertest uitgevoerd. Ook heeft de heer A. de directeur van het asbest verwijderende bedrijf een week na het stoppen van de werkzaamheden zijn woning laten zien en zijn zorgen gedeeld.

- Volgens de heer A. kan Stadsontwikkeling niet garanderen dat de ruimte luchtdicht was. Dat is niet gecontroleerd. De ramen aan de achterkant van de woning en het raampje boven de deur in de portiek stonden open. Ook werd het stof door de mannen in pakken meegenomen.
- De werkzaamheden vonden plaats vanaf 5 december 2013. De heer A. denkt dat het asbest verwijderende bedrijf bewust deze dag heeft gekozen vanwege de sinterklaasviering ervan uitgaande dat dan door een krappe bezetting de werkzaamheden niet gecontroleerd zouden worden. Ook tijdens het daaropvolgende weekend werden werkzaamheden uitgevoerd, hetgeen volgens de heer A. zijn vermoeden onderbouwt dat het bedrijf bewust voor deze periode heeft gekozen, omdat er dan verminderd toezicht zou zijn.
- De heer A. is het eens met de conceptbevindingen en –oordelen. Hij blijft echter van mening dat het asbest verwijderende bedrijf niet volgens het protocol heeft gewerkt en de overheid geen controle heeft uitgevoerd tijdens de werkzaamheden van het asbest verwijderende bedrijf.

### *Nader onderzoek van de ombudsman*

29. De ombudsman constateert dat het asbestverwijderende bedrijf op 6 december 2013 asbesthoudend afval bij het milieupark aan de Keenstraat 18 heeft aangeboden en dat op 9 december 2013 de eindcontrole door het controlebedrijf in het pand (de woning boven de woning van de heer A.) heeft plaatsgevonden. De heer A. stelt dat het asbest verwijderende bedrijf op 11 december 2013 nog steeds werkzaamheden uitvoerde, omdat medewerkers van dat bedrijf op dat moment met grote haast twee containers met sloopafval afvoerden. Hiervan heeft hij bij de gemeente melding gemaakt. Op 21 mei 2014 vraagt de ombudsman aan de gemeente hierop te reageren.

30. Stadsontwikkeling antwoordt in een brief van 11 juni 2014 dat het asbestverwijderende bedrijf van 4 tot en met 11 december 2013 in twee verschillende woningen in dezelfde straat waar de heer A. woont asbestsaneringen heeft uitgevoerd. In de woning boven de heer A. vond de sanering plaats op 4, 5 en 6 december en heeft er op 9 december 2013 een eindcontrole plaatsgevonden. Daarna is de woning vrijgegeven. De andere sanering vond plaats elders in de straat. Dit betreft een andere portiek dan het





portiek waar de woning van de heer A. is gelegen. Deze sanering vond plaats op 9, 10 en 11 december en die woning is op 11 december 2013 gecontroleerd en vrijgegeven.

### *Wet en regelgeving*

#### 31. Asbestverwijderingsbesluit 2005

Het Asbestverwijderingsbesluit heeft als doel de emissie van asbestvezels te beperken bij:

- A. het afbreken van gebouwen of objecten of
- b. het verwijderen van asbestbevattende materialen uit gebouwen of objecten

32. Ook het opruimen van asbesthoudende materialen na incidenten valt onder het besluit. Als een eigenaar van een gebouw van plan is asbest uit een bouwwerk te (laten) verwijderen, moet hij daar in de meeste gevallen melding van doen bij de gemeente. Daarbij maakt het niet uit hoeveel asbest hij wil verwijderen. In het Bouwbesluit 2012 staat aangegeven wanneer en onder welke voorwaarden een melding gedaan moet worden. Het asbest moet in de meeste gevallen verwijderd worden door een gecertificeerd asbestverwijderingsbedrijf. (Zie de website van Ascet voor een overzicht van gecertificeerde asbestinventarisatie- en asbestverwijderingsbedrijven.) In sommige gevallen mag een particulier de asbestverwijdering zelf uitvoeren. Ook in dat geval moet hij melding doen bij de gemeente.

#### 33. Bouwbesluit 2012

Het Bouwbesluit 2012 bevat voorschriften over het bouwen, gebruiken en slopen van bouwwerken. In het Bouwbesluit 2012 is de sloopvergunning vervangen door de sloopmelding. De hoofdregel is dat de sloper ten minste vier weken voor de aanvang van de werkzaamheden de sloopmelding bij het bevoegd gezag doet (artikel 1.26). In een beperkt aantal gevallen, bijvoorbeeld reparatieonderhoud, kan deze termijn verkort worden tot vijf werkdagen. Soms is er geen sloopmelding nodig. De eisen waaraan een sloopmelding dient te voldoen staan in artikel 1.26 Bouwbesluit. De voorschriften van de gemeentelijke bouwverordening die daarop betrekking hebben zijn daarmee komen te vervallen. Het vergunningstelsel is daarmee vervangen door een meldingensysteem (sloopmelding).

34. Eén van de instrumenten die het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) inzet om veilige en gezonde arbeidsomstandigheden te bevorderen, is certificatie. Voor bepaalde werkzaamheden omtrent asbest is een





wettelijk certificaat verplicht. De bedoeling van het certificaat is, dat de gebruiker een 'gefundeerd vertrouwen' mag hebben dat aan de te stellen eisen is voldaan. Certificaten worden aan de certificaathouders verstrekt door certificerings- en keuringinstellingen (cki's) die daartoe door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) zijn aangewezen. Zij toetsen of het product, het systeem of de deskundige persoon aan criteria voldoen. Certificatie-eisen worden opgesteld door deskundigen van partijen die bij een onderwerp betrokken zijn (verenigd in een Centraal College van Deskundigen (CCvD)). Dit zijn bijvoorbeeld klanten, gebruikers, producenten en certificerende instellingen. Als de eisen voldoen aan de randvoorwaarden van de overheid, dan worden ze door de minister van SZW vastgesteld en krijgen ze daarmee een wettelijke status. Ascet (stichting certificatie asbest) is de door de minister van SZW aangewezen als beheersstichting in het werkveld asbest. Ascet vervult binnen het werkveld asbest een coördinerende en faciliterende rol voor SZW. Ascet verstrekt echter zelf geen certificaten. Dit is voorbehouden aan de cki's. Op de site van Ascet zijn de certificatieschema's en een overzicht van gecertificeerde asbestverwijderings- en inventarisatiebedrijven te vinden.

### ***Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten***

35. De ombudsman toetst het optreden van het college van burgemeester en wethouders, het cluster Stadsontwikkeling aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

#### **Luisteren naar de burger**

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

*De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.*

### ***Overwegingen***

#### ***Klacht 1: Toezenden protocollen***

36. De ombudsman constateert dat de gemeente erkent dat zij, nadat dit op 9 december 2013 aan de heer A. was toegezegd, de informatie niet naar het juiste e-mailadres heeft gestuurd. Pas op 24 januari 2014, nadat de heer A. bij de



ombudsman een klacht had ingediend, zijn de gegevens alsnog naar het juiste adres toegezonden.

37. De gemeente ontkent ook niet dat de heer A. op 14 december 2013 via de centrale klachtcoördinator meedeelt dat de gemeente zich niet aan de afspraken houdt en dat hij de toegezegde informatie nog steeds niet heeft ontvangen.
38. De ombudsman is van mening dat de gemeente door het bericht van 14 december 2013 van de heer A. op de hoogte had moeten kunnen zijn van het feit dat hij het e-mailbericht niet had ontvangen.
39. De ombudsman heeft geen reden om aan te nemen dat hier van boze opzet sprake was. Fouten maken is menselijk. Desondanks is het slordig dat een e-mail naar een fout e-mailadres wordt gestuurd en dit vervolgens niet wordt hersteld, ondanks het feit dat de geadresseerde – weliswaar via een andere medewerker van de gemeente – aan heeft gegeven de informatie niet te hebben ontvangen.
40. De klacht over de onderzocht gedraging van Stadsontwikkeling is gegrond wegens strijd met het vereiste van een goede administratie. De gedraging is onbehoorlijk: de gemeente had, nadat zij op de hoogte was dat de e-mail de heer A. niet had bereikt, alsnog de e-mail per ommekeer naar het juiste e-mailadres moeten sturen.

### *Klacht 2: Toezicht door de gemeente*

41. De ombudsman stelt voorop dat hij zich de schrik en de zorgen van de heer A. goed kan voorstellen als op de dag na sinterklaasavond mannen in witte ruimtepakken in je portiek lopen en zeggen dat ze asbest aan het verwijderen zijn. Als vervolgens je huis onder het stof zit, begrijpt de ombudsman dat de mededeling "*alles is volgens het protocol verlopen en u hoeft zich geen zorgen te maken*" de angst en de zorgen niet wegneemt.
42. De ombudsman begrijpt ook dat de vergunningverlening en het toezicht door de gemeente in het nieuwe stelsel is vervangen door private kwaliteitsborgen, zoals beschreven onder het kopje "*Relevante regelgeving en beleid*", waardoor de rol van de gemeentelijke overheid op dat gebied marginaal is geworden.
43. Hoewel de rol van de gemeente bij het toezicht op het verwijderen van asbesthoudende afvalstoffen marginaal is, is zij naast haar wettelijke taken op dat



beleidsveld, verantwoordelijk voor de openbare orde en volksgezondheid op haar grondgebied.

44. De constatering dat het oude vergunningenstelsel is vervangen door een nieuw stelsel met private kwaliteitswaarborgen overtuigt de ombudsman niet zondermeer. In een brief van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 20 januari 2014 stelt de minister dat de door de Inspectie SZW onderzochte certificerende en keurende instellingen (cki's) op een aantal uitvoeringsaspecten onvoldoende scores. Zo blijkt dat het aantal door de cki's opgelegde sancties gehalveerd is, terwijl uit waarneming van de Inspectie SZW blijkt dat het aantal overtredingen door bedrijven die asbest verwijderen in 2012 op een vergelijkbaar niveau als in 2011 ligt. Dat is voor de minister reden geweest om maatregelen te nemen richting de cki's.
45. De ombudsman is van mening dat de gemeente, ondanks haar marginale rol op het gebied van het toezicht op het verwijderen van asbesthoudende afvalstoffen, enerzijds de vinger aan de pols moet houden bij reguliere meldingen en anderzijds voortvarend en adequaat moet reageren op signalen dat regels of protocollen worden geschonden.
46. Uit de toelichting van de gemeente begrijpt de ombudsman dat de gemeente de vinger aan de pols houdt door 10% van de (asbest)saneringen van de mutatiewoningen te controleren. Tevens stelt de gemeente dat meldingen over asbest met zorg worden opgevolgd. Na de melding van de heer A. van 11 december 2013 is op 13 december 2013 een ambtenaar langs geweest. De (asbest)werkzaamheden uit de portiekwoning boven die van de heer A. waren op dat moment al beëindigd.
47. De ombudsman heeft geen aanleiding om aan te nemen dat de gemeentelijke ambtenaar op 13 december 2013 niet langs is geweest. Hoewel de heer A. hem niet heeft aangetroffen, wil dat nog niet zeggen dat hij er niet is geweest.
48. De mening van de heer A. dat de controle had moeten worden uitgevoerd tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden deelt de ombudsman niet. De heer A. doet op 11 december 2013 een melding, terwijl de asbestverwijderende werkzaamheden boven zijn woning al op 9 december 2013 waren beëindigd. De heer A. heeft weliswaar geconstateerd dat er op 11 december 2013 twee containers met asbesthoudende afvalstoffen werden verwijderd, maar die waren



blijkens onderzoek van de gemeente, afkomstig uit een andere portiekwoning aan de Speelmanstraat.

49. Ook de visie van de heer A. dat met opzet een periode is gekozen voor het uitvoeren van de werkzaamheden dat geen controle kon worden uitgevoerd, deelt de ombudsman niet. Bij asbestverwijdering door een gecertificeerd bedrijf wordt altijd een controle uitgevoerd. In het onderhavige geval heeft het controlerende bedrijf de controle op 9 december 2013 uitgevoerd. Het controler rapport geeft geen aanleiding om te twijfelen aan de zorgvuldigheid van de uitgevoerde werkzaamheden.
50. Op de website van Ascet staat dat EcoReno B.V. een gecertificeerd bedrijf is.
51. Hoewel er geen 100% garantie gegeven kan worden dat er geen asbestdelen na de sanering zijn vrijgekomen, vindt de ombudsman dat op basis van de stukken en gelet op de taak van de gemeente in het proces, het cluster Stadsontwikkeling voldoende oor heeft gehad voor de zorgen die de heer A. heeft (gehad) over de asbestsanering en zich er zoveel als mogelijk van heeft vergewist dat de gezondheid van de heer A. en zijn gezin niet in het geding is geweest.



52. De klacht over de onderzochte gedraging van Stadsontwikkeling is niet gegrond. Stadsontwikkeling heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste luisteren naar de burger.

### *Oordelen*

- I. De onderzochte gedraging van Stadsontwikkeling voor zover die betrekking heeft op het per e-mail toezenden van de protocollen is niet behoorlijk.
- II. De onderzochte gedraging van Stadsontwikkeling voor zover die betrekking heeft op het uitoefenen van toezicht op de asbestverwijdering uit de Speelmanstraat 11b is behoorlijk.

De ombudsman kan zich goed voorstellen dat de aanwezigheid van mannen in witte veiligheidspakken in de naast- boven- of ondergelegen woning, zonder dat daaraan voorafgaand informatie is verstrekt, bij direct omwonenden tot veel consternatie leidt. De ombudsman heeft echter ook oor voor het argument dat de overheid burgers niet nodeloos ongerust hoeft te maken met een publicatie over het verwijderen van asbesthoudende stoffen. De ombudsman vindt echter wel dat er een middenweg mogelijk is en dat er maatwerk moet worden geleverd. Als er aanleiding is voor mensen om zich zorgen te maken – en dat kan snel gebeuren als er mensen met witte pakken voor de huisdeuren langs lopen - heeft de gemeente, naar het oordeel van de ombudsman, een inspanningsverplichting om deze zorgen weg te (laten) nemen of te verminderen door de direct omwonenden tijdig en volledig informatie te (laten) geven.

Gelet op het vorenstaande verbindt de ombudsman aan zijn oordeel de volgende aanbeveling:

Draag er zorg voor dat direct omwonenden voorafgaand aan de verwijdering van asbesthoudende stoffen, door hetzij het asbestverwijderende bedrijf, hetzij de eigenaar (woningcorporatie) van de woning, over de voorgenomen asbestverwijdering en de daarbij gehanteerde werkwijze worden geïnformeerd.

De directeur Stadsontwikkeling, namens hem het hoofd Toezicht Gebouwen, heeft de ombudsman medegedeeld dat hij de aanbeveling overneemt. Dat betekent dat in de brieven aan de melders van asbestsaneringen onder het kopje mededelingen voortaan de volgende tekst wordt toegevoegd:



*“Wij verzoeken u om direct omwonenden voorafgaand aan de verwijdering van de asbesthoudende stoffen over de asbestverwijdering en de daarbij gehanteerde werkwijze schriftelijk te informeren”.*

De ombudsman neemt met instemming kennis van de mededeling van hoofd Toezicht Gebouwen dat de gemeente de aanbeveling opvolgt.

Een kopie van dit rapport is tevens toegezonden aan de verhuurder.