

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

### **Onze aannemer, uw probleem**

**Gemeente Almere  
Dienst Stadsbeheer**

21 oktober 2010  
RA1057581

#### **Samenvatting**

Een aannemer die in opdracht van de gemeente werkzaamheden uitvoert brengt schade toe. Twee bewoners stellen de gemeente hiervoor aansprakelijk. De gemeente verwijst hen door naar de aannemer. De bewoners kunnen zich hierin niet vinden en laten de gemeente dit weten. Ook wenden zij zich tot de ombudsman.

De gemeente houdt vol dat de aannemer de claim dient te behandelen en ziet ook geen aanleiding om de tweede brief van de bewoners als klacht te behandelen.

De ombudsman acht de gemeente verantwoordelijk voor de wijze waarop de schadeclaim is afgehandeld. Van een slagvaardige overheid mag verwacht worden dat zij als opdrachtgever de schadeclaim zelf in behandeling neemt, de aannemer om een reactie vraagt over zijn aansprakelijkheid en het aanspreekpunt vormt voor de indiener.

Voorts had het in het kader van de klachtbehandeling in de rede gelegen om contact met de bewoners op te nemen en een nadere toelichting te geven op de behandeling van de schadeclaim. In plaats daarvan heeft de gemeente volstaan met een verwijzing naar het eerder ingenomen standpunt.

#### **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van fair play.

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 15 december 2009 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Almere, dienst Stadsbeheer*.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Medio november 2009 worden er werkzaamheden verricht aan de straat van verzoekers. De uitvoerder deponert hierbij zand en een aantal stenen op een helling naast de straat. Deze groenstrook is mandelig gebied, waarover de gemeente en de Vereniging van Eigenaren hebben afgesproken dat de bewoners het onderhoud verzorgen. De bewoners hebben in deze groenstrook beukhaagjes en andere plantjes neergezet, en deze zijn beschadigd door het deponeren van het zand en de stenen. Verzoekers stellen de gemeente als opdrachtgever van de uitvoerder per brief aansprakelijk voor de schade en verzoeken de gemeente de planten en struikjes te vervangen. Verzoekers sturen foto's mee van de plek en de stenen.

De gemeente deelt mee dat zij nooit aansprakelijk is voor schade die door een aannemer is veroorzaakt, ook niet als de werkzaamheden in opdracht van de gemeente plaatsvinden. De gemeente neemt de zaak daarom niet in behandeling en stuurt de brief door naar de aannemer die de werkzaamheden heeft uitgevoerd.

Verzoekers kunnen zich niet vinden in deze reactie. Zij laten aan de gemeente weten dat zij van mening zijn dat de gemeente hun aanspreekpunt behoort te zijn in deze kwestie. Zij verzoeken om een afschrift van de opbreekvergunning van de aannemer. Hierbij tekenen zij aan dat er sinds de werkzaamheden een gedeelte van de straat nog steeds opengebroken is. Verzoekers stellen de gemeente eveneens aansprakelijk voor de tijdsinvestering wat betreft het formuleren en schrijven van brieven ten aanzien van deze kwestie. Tevens wenden zij zich tot de ombudsman.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een schadeclaim;
- de behandeling van een klacht daarover.

### **nadere ontwikkelingen**

De ombudsman legt aan de gemeente het relaas van verzoekers voor. Hierbij verzoekt de ombudsman de tweede brief van verzoekers als klacht te behandelen, omdat verzoekers hierin hun verbazing uitspreken over de handelwijze van de gemeente. Tevens legt de ombudsman hierbij voor dat het afwijzen van de claim en het verwijzen naar de aannemer te kort door de bocht is, zeker omdat verzoekers (in eerste instantie) blijkbaar geen financiële genoegdoening wilden, maar vervanging van de plantjes.

De gemeente laat weten dat de brief als aansprakelijkstelling is binnengekomen en dus ook als zodanig wordt ingeboekt. Het is geen klacht, maar een verschil van mening over de afwijzing. Verder heeft de gemeente de claim niet afgewezen, maar verwezen naar de aannemer. Dit is de gebruikelijke werkwijze binnen de gemeente, omdat dan inzichtelijk wordt welke aannemers hun werk mogelijk niet goed doen. Het is de ervaring van de gemeente dat geregeld geen bevredigende

resultaten oplevert. Tot slot stelt de gemeente dat dossiers soms op voorhand eenvoudiger lijken dan ze zijn; ook een aantal kleine plantjes kan vrij duur zijn.

De gemeente laat voorts weten een reactie te zullen geven op de brief van verzoekers. De ombudsman vraagt een kopie.

### **reactie van de Dienst Stadsbeheer**

Medio februari 2010 reageert de gemeente aan verzoekers. De gemeente herhaalt hierbij dat zij de claim niet afgewezen maar doorgestuurd heeft. Wat betreft de aansprakelijkheid van de aannemer verwijst de gemeente naar het Burgerlijk Wetboek. Het recht sluit de risicoaansprakelijkheid van de overheid als opdrachtgever uit, gezien het risico van kosten bij de overheid ten koste van de gemeenschap. Derhalve kan het verzoek alleen worden toegewezen wanneer de gemeente is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Dat is hier niet het geval.

Over het vormen van een aanspreekpunt laat de gemeente weten dat zij in eerste instantie aanspreekpunt is en daarom de claim heeft doorgestuurd. Tevens wordt zo bekend wat voor (schade)zaken er spelen. Indien nodig kan de gemeente haar gezag aanwenden om een en ander in goede banen te leiden

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekers en naar de gemeente teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoekers laten weten dat de aannemer de plantjes begin maart 2010 heeft vervangen. De gemeente laat weten geen aanvullingen te hebben.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>1</sup>.

## **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>2</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan de vereisten van voortvarendheid en fair play.

## **Overwegingen**

### *de behandeling van de schadeclaim*

In de eerste plaats merkt de ombudsman op dat niet de ombudsman maar de burgerlijke rechter degene is die bepaalt of er schadevergoeding moet worden betaald. De ombudsman acht de gemeente wel verantwoordelijk voor de wijze waarop de schadeclaim is afgehandeld. In deze zaak

---

<sup>1</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>2</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

heeft de ombudsman een onderzoek ingesteld naar de procedurele behandeling van de schadeclaim.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden.

In dit geval stelt verzoeker de gemeente aansprakelijk voor schade die door werkzaamheden in opdracht van de gemeente zijn verricht. Van een slagvaardige overheid mag verwacht worden dat zij als opdrachtgever de schadeclaim zelf in behandeling neemt, de aannemer om een reactie vraagt over zijn aansprakelijkheid en het aanspreekpunt vormt voor de indiener. In deze zaak heeft de gemeente de brief niet in behandeling genomen, maar doorgestuurd naar de uitvoerder van de werkzaamheden en op de verdere afhandeling geen toezicht gehouden. Door aldus te handelen heeft de gemeente niet aan deze norm voldaan.

#### *de behandeling van de klacht*

Het beginsel van fair play eist dat bestuursorganen en ambtenaren burgers de kans geven hun procedurele kansen te benutten. Dit brengt eveneens met zich mee dat bestuursorganen klachten van burgers herkennen en hierop adequaat inspelen.

De klachtenprocedure kan onder meer benut worden om uitleg over de diverse standpunten te geven en zodoende de lucht te klaren.

Vast is komen te staan dat verzoekers in hun brief van december 2009 hun ongenoegen uitspreken over het handelen van de gemeente. Het had daarom in de rede gelegen om contact met verzoekers op te nemen en een nadere toelichting te geven op de behandeling van de schadeclaim. In plaats daarvan heeft de gemeente volstaan met een verwijzing naar het eerder ingenomen standpunt.

## **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van fair play.