

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Water- en stankoverlast van riolering

**Gemeente Almere
Dienst Stadsbeheer**

24 november 2010
RAI059058

Samenvatting

Een man heeft overlast van rioolreinigingswerkzaamheden. Dat gebeurt op zo'n manier, dat zijn toiletruimte nat wordt, met water- en stankoverlast tot gevolg. Hij dient in januari 2010 een klacht in bij de gemeente Almere en deze zegt in februari 2010 diverse maatregelen toe om overlast te voorkomen; de reinigingsmedewerkers krijgen een instructie. Er wordt een putdeksel met een slot geplaatst, en de gemeente zal toezicht houden op de uitvoering. In augustus 2010 heeft de man echter weer overlast: het rioolwater spuit dan met kracht zijn toiletruimte in.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de toegezegde maatregelen niet zijn uitgevoerd: de afsluitbare putdeksel is niet geplaatst en van controle op correcte reinigingswerkzaamheden is het niet gekomen. De gemeente had zo slagvaardig moeten handelen dat de overlast zich niet nog een keer zou voordoen. De toegezegde maatregelen zijn echter niet uitgevoerd en hierdoor heeft de gemeente in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Oordeel

De gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van Burgemeester en Wethouders te bevorderen dat verzoeker schadeloos wordt gesteld voor overlast, waarbij de materiële schade aan de sanitaire ruimtes beoordeeld wordt.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 27 augustus 2010 schriftelijk ingediend en betreft de *Gemeente Almere, Dienst Stadsbeheer*.

Bevindingen

aanleiding

In 2009 en begin 2010 heeft verzoeker overlast ten gevolge van het reinigen van de riolering. Het gaat in het bijzonder om stank- en wateroverlast. Het toilet wordt nat en het stinkt naar rioolwater. Op 5 januari 2010 is het zo erg dat het rioolwater tegen het plafond van verzoekers toilet-ruimte aanspuit. Ook de doucheruimte, op de tweede etage gelegen, wordt nat en stinkt. Half januari 2010 wendt verzoeker zich schriftelijk tot de gemeente Almere én de Gemeentelijke Ombudsman.

De gemeente stuurt verzoeker op 11 februari 2010 een schriftelijke reactie op zijn klacht. In die afdoeningsbrief laat de gemeente verzoeker weten dat de vuilwater-riolering van verzoeker dichtbij een inspectieput is aangesloten. De rioolstrengen die aangesloten zijn op de inspectieput, worden om de twee weken doorgespoten om verstopping tegen te gaan. Bij goede uitvoering van de werkzaamheden zouden bewoners hiervan geen overlast mogen hebben. Men erkent dat er sprake was van een fout in de uitvoering van de werkzaamheden. Om de situatie in de toekomst te voorkomen, heeft de gemeente maatregelen genomen. Die maatregelen houden in dat elke reinigingswagen een situatieschets heeft van de riolering ter plaatse, en de medewerkers van de aannemer die de reinigingswerkzaamheden uitvoert extra zijn geïnstrueerd over de wijze van reiniging. Daarnaast zal een putdeksel een slot krijgen om te voorkomen dat het aannemersbedrijf alsnog gebruik maakt van de verkeerde put, waardoor verzoeker overlast heeft. Ten slotte zal de gemeente zorgen voor controle en handhaving op correcte uitvoering van de werkzaamheden.

Op 26 augustus 2010 heeft verzoeker opnieuw overlast ten gevolge van het doorspoelen van de riolering. Het rioolwater spuit weer met kracht het toilet uit, met alle gevolgen van dien. Verzoeker betreurt het dat de toegezegde maatregelen geen effect sorteren, of kennelijk niet worden nagekomen bij de uitvoering van het werk. Hij wendt zich op 27 augustus 2010 andermaal tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- water- en stankoverlast na reiniging van de riolering

reactie Dienst Stadsbeheer

De dienst erkent verzoekers verhaal. De instructie van medewerkers die de reinigingswerkzaamheden uitvoeren heeft niet geholpen. De andere twee toegezegde maatregelen - het aanbrengen van een afsluitbare putdeksel en een slot en het controleren van een juiste uitvoering van de reinigingswerkzaamheden - zijn helaas nog niet ten uitvoer gebracht.

Voor wat betreft het slot geldt dat de daarvoor benodigde afsluitbare putdeksel eind september is besteld. Nadat die afsluitbare putdeksel is ontvangen, zal de aannemer die plaatsen. De Dienst Stadsbeheer zal verzoeker over de plaatsing informeren.

Voor wat betreft de controle op het juist uitvoeren van de reiniging het volgende. Eind september heeft de aannemer toegezegd om de reiniger die belast is met het reinigen telkens te instrueren voorafgaande aan de reinigingswerkzaamheden. Ook heeft de gemeente afspraken met de aannemer gemaakt over het geven van een planning, waarin de data van reiniging staan. Aan de hand daarvan kan een medewerker van de afdeling Stadsbeheer van de gemeente in de toekomst toezien op de juiste uitvoering van de werkzaamheden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de Gemeente Almere gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Verzoekers reactie leidde niet tot aanpassing van het verslag.

De gemeente Almere laat weten inmiddels enkele malen toegezien te hebben op de reinigingswerkzaamheden. Daarbij moest er één keer worden ingegrepen, de andere keren ging het reinigen goed. Ook laat de gemeente weten dat de afsluitbare putdeksel inmiddels is ontvangen. Vanwege werkzaamheden in de wijk en een tijdelijke omleidingsroute die daarmee verband houdt, wordt de huidige putdeksel verwijderd en wordt er een betonnen plaat opgelegd. Hoe lang die omleidingsroute blijft, is onbekend. Direct na afronding van de werkzaamheden zal de afsluitbare deksel worden geplaatst.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

Slagvaardig optreden vereist dat een probleem van een burger praktisch, efficiënt en vlot wordt verholpen. Vast staat dat de Dienst Stadsbeheer naar aanleiding van verzoekers klacht in februari de overlast had erkend en maatregelen had toegezegd om de water- en stankoverlast ten gevolge van de reiniging van het riool in de toekomst te bestrijden. Vast staat ook dat die maatregelen deels geen effect hebben gehad, nu de personen belast met de reiniging de instructies niet (juist) hebben opgevolgd. Deels ook zijn maatregelen ter voorkoming van overlast, - het afsluiten van een putdeksel- een half jaar later nog niet uitgevoerd, waardoor de overlast zich opnieuw heeft

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

voorgedaan. Van de gemeente had in dat opzicht slagvaardig optreden verwacht mogen worden. Dat had hier betekend dat de gemeente erop had toegezien dat de maatregelen op korte termijn na het incident in februari daadwerkelijk ten uitvoer waren gebracht. Was de afsluitbare deksel met slot toen aangebracht, dan had dat de kans op een nieuw incident, en alle gevolgen van dien voor verzoekers sanitaire ruimtes dientengevolge kunnen voorkomen. Ook had de gemeente de toegezegde controle op juiste uitvoering van de reinigingsinstructies in de praktijk moeten brengen.

Nu dat alles is nagelaten, heeft de dienst in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld. Het voorgaande is voor de ombudsman aanleiding een aanbeveling aan dit rapport te verbinden.

Oordeel

De gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van Burgemeester en Wethouders te bevorderen dat verzoeker schadeloos wordt gesteld voor de ondervonden overlast, waarbij de materiële schade aan de sanitaire ruimtes beoordeeld wordt.