

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Aanhoudende geluidsoverlast Gemeente Amsterdam Stadsdeel Nieuw-West

20 maart 2013
RAI30475

Samenvatting

Een gezin ervaart al jaren geluids- en trillingsoverlast van, naar zij vermoeden, een bepaalde winkel in hun appartementencomplex. Hun nachtrust lijdt eronder en daarom meldt de vader de situatie meerdere malen persoonlijk bij het stadsdeel. Ook stuurt hij mails en een digitaal klachtenformulier. Wanneer dat geen soelaas biedt, wendt de man zich tot de ombudsman. De ombudsman verzoekt het stadsdeel de meldingen alsnog te behandelen.

Naar aanleiding daarvan verricht het stadsdeel een geluidsmeting. Daaruit blijkt dat een bepaalde ondernemer in overtreding is. Het stadsdeel sommeert hem om extra geluidsisolatie aan te brengen. Dat gebeurt en uit een nieuwe meting komt geen overschrijding van de normen meer naar voren. Het gezin ervaart nog steeds overlast maar het stadsdeel verwijst daarvoor naar de Vereniging van Eigenaren (VvE) omdat het geluid zou worden veroorzaakt door het centrale afzuigstelsel van het appartementencomplex. De VvE komt na onderzoek tot de conclusie dat het geluid niet van haar afkomstig is. Maanden later doet het stadsdeel onderzoek ter plaatse, waarbij alle installaties worden uitgezet om de geluidsbron te achterhalen. De uitkomst hiervan is dat de ondernemer afdoende isolatie heeft aangebracht en dat het nog bestaande geluid waarschijnlijk afkomstig is van een ander bedrijf of een transformatorhuisje. Daarover gaat de Dienst Milieu en Bouwtoezicht (DMB). De man wordt doorverwezen. Wanneer hij opnieuw via de site van de gemeente een melding indient, wordt deze echter opnieuw doorgestuurd naar het stadsdeel.

De ombudsman oordeelt dat het stadsdeel spoedig en grondig onderzoek had moeten doen naar de oorzaak van de overlast. Dat had de man en de betrokken ondernemers duidelijkheid gegeven over hun positie. Een en ander is niet gebeurd en daarmee is de man anderhalf jaar na zijn eerste (digitale) melding weer terug bij af.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 20 maart 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 2 december 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, stadsdeel Nieuw-West*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker en zijn gezin wonen in een nieuwbouw appartementencomplex en ervaren al jaren geluids- en trillingsoverlast van (één van) de winkels op de begane grond. Hun nachtrust wordt erdoor verstoord. Zij vermoeden dat het geluid afkomstig is van de koelinstallatie van een slagerij. Verzoeker bezoekt het stadsdeel meerdere malen en krijgt onder andere te horen dat de klacht wordt doorgestuurd naar de Dienst Milieu en Bouwtoezicht (DMB). Wanneer hij verder niets hoort, maakt hij in juni 2011¹ opnieuw melding van de situatie. Ook bezoekt hij het stadsdeelhokantoor in augustus 2011 meerdere malen.

Wanneer dat geen soelaas biedt, maakt verzoeker opnieuw melding² van de situatie wendt hij zich tot de ombudsman. De ombudsman verzoekt het stadsdeel de meldingen alsnog te behandelen.

klachtoomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van verzoeken om op te treden tegen geluidsoverlast.

reactie van stadsdeel Nieuw-West

Naar aanleiding van het verzoek van de ombudsman, verricht het stadsdeel in januari 2012 een geluidsmeting. Daaruit blijkt dat de slagerij in overtreding is. Het stadsdeel uit een voornemen tot het opleggen van een dwangsom, waarin de slagerij wordt gesommeerd om voor 1 maart isolatie aan te brengen. Op 15 maart voert het stadsdeel een nieuwe inspectie uit. Dan blijkt dat de slagerij extra isolatie heeft aangebracht. Uit de nieuwe meting komt geen overschrijding naar voren. Verzoeker deelt echter mee dat hij nog steeds overlast ervaart. Het stadsdeel is van mening dat dit geluid wordt veroorzaakt door het centrale afzuigsysteem van verzoekers appartementencomplex en verwijst hem naar zijn Vereniging van Eigenaren (VvE).

nadere ontwikkeling

De VvE komt na onderzoek, waarbij onder andere de ventilatoren zijn uitgeschakeld, tot de conclusie dat het geluid niet afkomstig is van apparatuur van de VvE. De ombudsman brengt deze schriftelijke verklaring van de VvE onder de aandacht van het stadsdeel met het verzoek om opnieuw naar de zaak te kijken. Daarop zegt het stadsdeel eind mei toe om opnieuw een geluidsonderzoek te verrichten. Over de uitkomst daarvan laat het stadsdeel in de tweede helft van augustus weten dat de slagerij de koelmotoren akoestisch moet isoleren, zodat 's nachts wordt voldaan aan de geluidsnormen van de Wet Milieubeheer. Overdag is geen sprake van overschrijding van de geluidsnormen. Het stadsdeel zal de slagerij een waarschuwing sturen.

Twee maanden later laat het stadsdeel weten dat de slagerij in reactie op de waarschuwing een akoestisch rapport heeft ingediend waaruit blijkt dat het geluid niet (meer) door hem wordt veroorzaakt. Het stadsdeel is van mening dat het geluid wel degelijk van deze ondernemer afkomstig

¹ Op 3 juni 2011 via bezoeker@amsterdam.nl

² Op 5 december 2011 met correspondentienummer 580289

is. Daarom zal het stadsdeel het handhavingstraject voortzetten. Desondanks biedt het stadsdeel aan om nog een keer bij verzoeker en de slagerij de installaties uit te zetten om zeker te weten dat het geluid afkomstig is van de slagerij. Dat gebeurt eind november. De uitkomst hiervan is dat de slagerij afdoende isolatie heeft aangebracht en dat het nog bestaande geluid waarschijnlijk afkomstig is van een ander bedrijf of een klein transformatorhuisje. DMB is de bevoegde toezichthouder met betrekking tot dit bedrijf. Het stadsdeel heeft verzoekers geïnformeerd over de vraag hoe zij bij DMB melding kunnen maken van de kwestie.

Hierop dient verzoeker begin februari 2013 opnieuw een melding in via www.amsterdam.nl. In de ontvangstbevestiging laat de gemeente hem weten dat de melding ter behandeling is doorgestuurd naar Stadsdeel Nieuw-West. Wanneer verzoeker vervolgens geen reactie krijgt, vraagt de ombudsman het stadsdeel de melding spoedig door te sturen naar DMB/Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied³ en om contact op te nemen met verzoeker. Daarop laat het stadsdeel weten dat de melding niet terug te vinden is in het registratiesysteem. Het stadsdeel zegt toe contact op te nemen met DMB met het verzoek de melding spoedig op te pakken. De ombudsman heeft ook uitdrukkelijk de aandacht van de Omgevingsdienst voor deze melding gevraagd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en het stadsdeel gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De reactie van verzoeker is in het bovenstaande verwerkt. Verder heeft het stadsdeel desgevraagd laten weten dat de verschillende meldingen die verzoeker in 2011 bij het stadsdeel heeft ingediend niet naar DMB zijn doorgestuurd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁴.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁵. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Dat brengt mee dat de gemeente meldingen daadkrachtig behandelt. In deze zaak is dat op meerdere momenten niet gebeurd. Vast staat dat het stadsdeel de meldingen pas na lange tijd en na tussenkomst van de ombudsman oppakt. Nadat een overtreding is geconstateerd en – naar later blijkt slechts deels – is verholpen, verwijst het stadsdeel verzoeker ten onrechte naar zijn VvE. Die blijkt niet verantwoordelijk voor de geluidsoverlast en opnieuw verzoekt de ombudsman het stadsdeel de kwestie te beoordelen. Dat leidt tot een halfslachtig voornemen tot handhavend optreden waarna het stadsdeel, opnieuw een half jaar verder, een onderzoek ter plaatse

³ Met ingang van 1 januari 2013 zijn deze taken van DMB overgegaan naar de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.

⁴ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁵ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 20 maart 2013
Rapportnummer: RA130475
Pagina : 5/5

uitvoert. Daaruit komt naar voren dat de Dienst Milieu en Bouwtoezicht (inmiddels de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied) bevoegd is handhavend op te treden tegen de nog bestaande overlast.

Voldoen aan het vereiste had betekend dat het stadsdeel spoedig en grondig onderzoek had gedaan naar de oorzaak van de overlast. Dat had verzoeker en de betrokken ondernemers duidelijkheid gegeven over hun positie. Een en ander is niet gebeurd en daarmee is verzoeker anderhalf jaar na zijn eerste (digitale) melding weer terug bij af.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.