

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Overlastmeldingen adequaat behandeld

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Zuid**

18 juni 2013
RA131070

Samenvatting

Een vrouw ondervindt geluidsoverlast van een ondergelegen kapsalon. Zij maakt hiervan begin april 2012 melding bij het stadsdeel. Het stadsdeel wendt zich tot de kapsalon waarna deze laat weten extra geluidsisolerende maatregelen te treffen. Een paar weken later maakt de vrouw opnieuw melding van geluidsoverlast. Daar komt nu geuroverlast bij. Enkele dagen later verricht het stadsdeel een meting. Daaruit blijkt dat geen sprake is van overtreding van de geluidsnormen. Evenmin constateert het stadsdeel geuroverlast. Een kleine week later treft de kapsalon enkele maatregelen om de geluidsoverlast te verminderen. De vrouw maakt in juni en juli 2012 opnieuw melding van overlast. De vrouw vindt dat het stadsdeel onvoldoende actie onderneemt op haar meldingen. Zij wendt zich daarom tot de ombudsman. Uit onderzoek van de ombudsman is gebleken dat het stadsdeel -naast de eerdere meting- na de meldingen van de vrouw in juni en juli 2012 onderzoek heeft verricht naar de mogelijkheden om de overlast aan te pakken en aan de vrouw heeft voorgesteld om iemand langs te sturen op het moment dat zij overlast ervaart. De vrouw is niet op dit voorstel ingegaan, waardoor het stadsdeel eventuele overlast in die periode niet heeft kunnen vaststellen. Concluderend heeft het stadsdeel naar het oordeel van de ombudsman met de actie die het heeft ondernomen en de reacties die het heeft gegeven, de overlastmeldingen voldoende daadkrachtig behandeld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in overeenstemming met het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 18 juni 2013



Arnold van Amsterdam
plv. Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 5 augustus 2012 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Stadsdeel Zuid*.

Bevindingen

aanleiding

In het pand onder dat van verzoekster is een nieuwe kapsalon gevestigd. Verzoekster ondervindt geluidsoverlast van een airconditioning die onder haar balkon is geplaatst en van een afzuigkap met afvoerpijpen die onder haar slaapkamervloer is gemonteerd.

Verzoekster besluit zich tot het stadsdeel te wenden. Na enkele keren vergeefs te hebben gebeld, stuurt verzoekster op 1 april 2012 een e-mail waarin zij het stadsdeel verzoekt contact te leggen met de kapsalon in verband met het treffen van maatregelen tegen de overlast. Het stadsdeel wijst de kapsalon vervolgens op haar plicht een omgevingsvergunning aan te vragen en stuurt verzoekster een kopie van dit bericht. Daarop laat de directeur van de kapsalon weten dat hij de vergunning zal aanvragen en dat hij extra geluidsisolerende maatregelen zal treffen.

De kapsalon opent haar deuren op 21 april 2012. Verzoekster maakt die dag bij het stadsdeel melding van geluids- en geuroverlast. Twee medewerkers van het stadsdeel verrichten enkele dagen later een geluidsmeting terwijl de kapsalon is geopend. Daarbij constateren zij (net) geen overtreding van geluidsnormen en geen geuroverlast. Zij stellen verzoekster hiervan in kennis en vermelden daarbij dat het geluid wel als hinderlijk kan worden ervaren en dat zij de kapsalon zullen verzoeken maatregelen te treffen. De medewerkers laten telefoonnummers en e-mailadressen achter zodat verzoekster geuroverlast meteen kan melden.

Eind april 2012 verplaatst de kapsalon de airconditioning naar de grond en wordt de afzuigkap voorlopig opgehangen in beugels om de overlast terug te dringen. De overlast vermindert. Een medewerker van het stadsdeel brengt begin juni 2012 een bezoek aan verzoekster om de overlast te bespreken.

Verzoekster maakt eind juni 2012 weer melding van overlast, daar komt nu nog geluidsoverlast van muziek bij. Daarop volgt geen reactie. Verzoekster dient drie keer een klacht in via het telefoonnummer 14020, maar vindt daar geen gehoor. Op 15 juli 2012 dient zij digitaal een klacht in bij het stadsdeel via het klachtenformulier. Verzoekster erkent daarin dat het stadsdeel actie heeft ondernomen naar aanleiding van haar meldingen, maar vindt deze niet voldoende. Daarnaast laat zij weten dat onduidelijk is wat het stadsdeel tegen de overlast doet. Verzoekster maakt eind juli 2012 bij het stadsdeel nog een aantal keer melding van geluids- en geuroverlast.

de behandeling van de klacht en de meldingen door het stadsdeel

Het stadsdeel stuurt verzoekster op 15 juli 2012 een automatische ontvangstbevestiging van de klacht en laat weten dat deze voor verdere behandeling wordt doorgestuurd naar de betreffende afdeling. In een e-mailwisseling van eind juli 2012 bericht het stadsdeel verzoekster onder meer dat het onderzoekt op basis van welke regelgeving eventueel kan worden opgetreden tegen de verschillende vormen van overlast. Het stadsdeel stelt voor dat verzoekster laat weten wanneer zij de meeste overlast ondervindt, zodat het stadsdeel een inspecteur kan sturen om een constatering

te verrichten. Het stadsdeel laat verzoekster weten dat het niet handhavend kan optreden zo lang het geen overtreding constateert.

Verzoekster gaat niet in op het voorstel en laat weten dat zij zelf een deskundige wil aanwijzen. Zij vindt dat het stadsdeel onvoldoende optreedt tegen de overlast en wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van meldingen over geluids- en geuroverlast van een kapsalon.

hoorzitting

De ombudsman besluit eind oktober 2012 een hoorzitting te organiseren waarbij verzoekster en een medewerker van het stadsdeel aanwezig zijn. Het meeste dat tijdens deze hoorzitting is besproken, is verwerkt in het bovenstaande. In aanvulling daarop is (onder meer) het volgende nog ter sprake gekomen.

reactie stadsdeel

Het stadsdeel laat desgevraagd weten dat de kapsalon valt onder de werking van de Wet milieubeheer. Op grond daarvan is de kapsalon niet verplicht een omgevingsvergunning aan te vragen. Wel heeft zij een meldingsplicht. Verder deelt het stadsdeel mee dat de telefoontjes van verzoekster naar 14020 niet getraceerd kunnen worden.

reactie verzoekster

Verzoekster deelt de ombudsman mee dat zij de maatregelen die de kapsalon heeft getroffen, onvoldoende vindt en dat de overlast ook daarna is blijven bestaan.

Aan het einde van de hoorzitting stelt de ombudsman voor dat het stadsdeel nog een aantal metingen/constatering zal verrichten om eventuele overlast vast te kunnen stellen. Zowel verzoekster als het stadsdeel kunnen zich hierin vinden. Afgesproken is dat verzoekster overlast meldt op het moment dat zij die ervaart en dat het stadsdeel daarna zo gauw mogelijk een meting zal verrichten.

aanvullende reactie stadsdeel

Medewerkers van het stadsdeel zijn drie keer bij verzoekster geweest om een meting/constatering te verrichten. De tijdstippen hiervan zijn in overleg met verzoekster bepaald. Op maandag 26 november 2012 rond 9 uur heeft een geluidsmeting plaatsgevonden waarbij geen overtreding van de geluidsvoorschriften is geconstateerd. Tijdens het bezoek is geen geuroverlast of overlast door muziek geconstateerd.

Op vrijdag 30 november 2012 rond 15.30 uur heeft het stadsdeel een geluidsmeting verricht waarbij geen overtreding van de geluidsvoorschriften is geconstateerd. Tijdens het bezoek is geen geuroverlast of overlast door muziek geconstateerd.

Op zaterdag 22 december 2012 rond 10.30 uur heeft het stadsdeel een constatering verricht om eventuele geuroverlast vast te kunnen stellen. Die overlast is niet vastgesteld. Tijdens de constatering was het druk in de kapsalon en werd bij meerdere klanten het haar geverfd. Daarnaast heeft het stadsdeel een geluidsmeting verricht in de slaapkamer en op het balkon van verzoekster. Hieruit bleek dat de geluidsvoorschriften niet werden overtreden.

Het stadsdeel heeft geen overtredingen geconstateerd. Daarom heeft het geen grond om handhavend op te treden.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar het stadsdeel verstuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Het stadsdeel heeft laten weten akkoord te gaan met de inhoud van het verslag van bevindingen. De reactie van verzoekster is verwerkt in het verslag van bevindingen.

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 de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Dat houdt in dit geval in dat het stadsdeel overlastmeldingen daadkrachtig behandelt door onderzoek te doen en zo nodig een geluidsmeting en/of een constatering te verrichten.

Vast staat dat het stadsdeel in april 2012 contact heeft gelegd met de kapsalon. Deze heeft eind april maatregelen getroffen om de overlast te (proberen te) verminderen. Daarnaast is gebleken dat het stadsdeel eind april 2012 een meting heeft verricht waarbij geen overtreding is geconstateerd. Verder blijkt dat het stadsdeel na de meldingen van juni en juli 2012 onderzoek heeft verricht naar de mogelijkheden om de overlast aan te pakken en aan verzoekster heeft voorgesteld om iemand langs te sturen op het moment dat zij overlast ervaart. Verzoekster is niet op dit voorstel ingegaan, waardoor het stadsdeel eventuele overlast in die periode niet heeft kunnen vaststellen. Ook blijkt dat het stadsdeel conform de bij de ombudsman gemaakte afspraak aanvullende metingen/constateringen heeft verricht, waarbij geen overtredingen zijn geconstateerd. Wel is gebleken dat het stadsdeel en verzoekster vele e-mails met elkaar hebben uitgewisseld en dat het stadsdeel niet op alle digitale klachten of meldingen van verzoekster even voortvarend heeft gereageerd, maar dat leidt niet tot een andere conclusie dan hierna geformuleerd.

Concluderend heeft het stadsdeel naar het oordeel van de ombudsman met de actie die het heeft ondernomen en de reacties die het heeft gegeven, de overlastmeldingen voldoende daadkrachtig behandeld.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 18 juni 2013
Rapportnummer: RA131070
Pagina : 5/5

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in overeenstemming met het vereiste van voortvarendheid.