ombudsman
metropool amsterdam

Rapportbrief

Datum: 6-4-2023

Rapportbrief zaak Bulo

Beste Berend Kemper, Lucas Janbroers, Dirk Mantel en Fatima Jabri,

In oktober 2021 startte de Ombudsman Metropool Amsterdam een onderzoek naar de klacht van de heer Bulo over de gemeente, aangaande onderhoud door corporatie Ymere aan de woning van de heer Bulo, aan de Haarlemmerplein 29-2 te Amsterdam. In het voorjaar van 2022 werd de zaak in eerste instantie afgesloten, maar op verzoek van de heer Bulo besloot de Ombudsman in augustus 2022 de zaak nog eens te onderzoeken.

Via deze brief deel ik mijn bevinding van dit onderzoek, geef ik een oordeel en doe ik enkele aanbevelingen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

De aanleiding
De heer Bulo heeft een geschil met Ymere en de gemeente Amsterdam over de onderhoudstoestand van de woning die hij van Ymere huurt. Hij is van mening dat Ymere bij de aanpak van het woningonderhoud geen rekening houdt met zijn belangen en voelt zich bij de aanpak van onderhoudsklachten niet gehoord door Ymere. Hij beklaagt zich erover bij de ombudsman, dat de gemeente Amsterdam 'onder een hoedje' speelt met Ymere. De afdeling bouwtoezicht heeft namelijk een huisbezoek gebracht, en vervolgens een brief tot oplegging van een dwangsom naar Ymere gestuurd. In deze brief staat met een stevige oproep aan de woningbouwcorporatie om verschillende bouwkundige gebreken in de woning aan te pakken, waarbij vochtproblematiek aan de binnenzijde het meest urgent werd geacht, en waarbij ook werd gesteld dat aan de buitenzijde werkzaamheden nodig waren. Ymere reageerde op dit voornemen met een zienswijze. Na deze zienswijze van Ymere ging de gemeente mee in het verhaal van Ymere dat inhield dat gepland onderhoud aan de buitenzijde kon wachten, maar het binnen meteen aangepakt zou moeten worden. Vanaf dat moment is de relatie van verzoeker en Bouwtoezicht verslechterd, zo is de waarneming van de ombudsman. Volgens de heer Bulo is de gemeente na de zienswijze van Ymere van koers veranderd en kwam er niks meer terecht van de scherpe toon die hij in eerste instantie van bouwtoezicht vernam over het achterstallig onderhoud van Ymere. Het leek alsof ineens alles omdraaide. Ymere zou op korte termijn willen beginnen met de werkzaamheden aan de binnenkant, maar verzoeker eist dat de binnen - en buitenkant tegelijk dienen te gebeuren. Er is geen overeenstemming bereikt tussen Ymere en de heer Bulo. Ymere heeft een kort geding aangespannen en is in het gelijk gesteld. Volgens meneer heeft de gemeente haar verantwoordelijkheid niet genomen, heeft de Bouwtoezicht de 'kantjes ervan afgelopen' en heeft de directeur van Ymere dus direct invloed uit kunnen oefenen op de beslissingen van bouwtoezicht. Inmiddels zijn er meerdere procedures gevoerd tussen de huurder en verhuurder, nog los van dit onderzoek door de ombudsman naar het handelen van de gemeente.

Wederhoor Ymere
Om een goed beeld te krijgen van het totale plaatje, heeft de ombudsman niet alleen informatie ingewonnen bij de gemeente, maar heeft hij ook een gesprek gevoerd de verhuurder, Ymere. Dit

gesprek richtte zich vooral op de samenwerking tussen Ymere en de gemeente, de klachtafhandeling door Ymere en de argumentatie achter het vasthouden aan het onderhoudsplan. Onderdeel van de klacht van de heer Bulo was dat mogelijk door de bestuursvoorzitter gebeld is naar de gemeente en op die manier de andere toon van de gemeente viel te verklaren, namelijk door gebruik te maken van een informeel netwerk, opgebouwd als oud-gemeentesecretaris. Ymere heeft in het gesprek ontkend druk te hebben uitgeoefend of informele kanalen te hebben gebruikt om de gemeente Amsterdam tot andere gedachten te brengen.

Wederhoor Gemeente Amsterdam
De ombudsman heeft bij gemeente Amsterdam de nodige documentatie opgevraagd, aanvullend op de stukken die hij reeds had gekregen van de heer Bulo. Deze stukken zijn vervolgens bestudeerd. Hierop volgend is met de betrokken ambtenaren van de gemeente Amsterdam is een gesprek georganiseerd, en een aantal maanden later nog een vervolggesprek met een ambtenaar van Bouwtoezicht en de heer Bulo zelf.
Bij deze gesprekken is een aantal zaken is in het bijzonder besproken:

- communicatie vanuit gemeente naar betrokkene
- brief van bouwtoezicht naar Ymere
- reactie Ymere en
- communicatie vanuit gemeente naar meneer Bulo

Conclusies en oordeel
Van een professionele organisatie als Gemeente Amsterdam wordt op basis van de behoorlijkheidsbeginsel gevraagd dat deze zich actief verplaatst in het perspectief van de bewoner. De gedragscode van de ambtenaren benoemt niet voor niets dat de ambtenaar de gerechtigheid en de Amsterdammer dient. Dit stelt eisen aan het optreden van een inspecteur, een afdeling en de gemeente als geheel. Op basis van de toetsing aan de behoorlijkheidsregels, moet de ombudsman constateren dat de gemeente zich op enkele momenten onvoldoende heeft verplaatst in dit perspectief van de bewoner. In zoverre is sprake van onhandige en daarmee gedeeltelijk ook niet behoorlijke gedragingen. De gemeente had zich ervan bewust moeten zijn dat er een conflict speelde tussen de bewoner en de woningbouwcorporatie en maatregelen moeten treffen om de eigen neutraliteit in deze te bewaken. Door wel in gesprek te gaan met de woningbouwcorporatie naar aanleiding van de zienswijze, maar verder op geen enkele manier contact te hebben met de verhuurder, heeft de gemeente zich niet betrouwbaar opgesteld richting de bewoner. De bewoner had de verwachting dat stevig opgetreden zou worden door de wijze waarop de gemeente met hem gecommuniceerd was. De vraag is, of dit een redelijke en gerechtvaardigde verwachting was. Juridisch is de woningbouwcorporatie bij een zienswijze de gesprekspartner, in zoverre is het handelen van de gemeente te verklaren. Maar vanuit de behoorlijkheid had het op de weg geleden om even terug te gaan naar de bewoner, waar initieel contact mee was. Dit nalaten past niet bij hetgeen van een professionele, burgergerichte organisatie verlangd kan worden. De ombudsman constateert wel de hier gaan kwade opzet in het spel is. Van informele, oneigenlijke aanwending van macht, heeft de ombudsman geen tekenen gezien.

Oordeel: schending behoorlijkheidsnorm: betrouwbaar.

Aanbevelingen

- Beschouw de bewoner bij contacten tussen corporatie en gemeente ook als partij. Heb een open gesprek vooraf, tussen bouwtoezicht en bewoner.

Toelichting: Door zich niet voldoende te realiseren hoe opmerkingen overkomen heeft de gemeente wantrouwen gewekt. Van de overheid mag verwacht worden dat deze zich realiseert dat bewoners kunnen denken dat de woningbouwcorporaties en de gemeente samenspannen op het moment dat zich een conflict voortduurt tussen huurder en woningbouwcorporatie. Door in een open gesprek aan het begin heel duidelijk uit te leggen wat bouwtoezicht wel en niet kan doen, en wat de spelregels zijn, kan veel leed voorkomen worden. Hanteer daarbij taal uit de buitenwereld, en geen jargon. Termen als 'direct, urgent, en belangrijk' betekenen voor de gemeente bijvoorbeeld iets anders dan voor een bewoner die niet bekend is met de materie.

- Heb een goed gesprek vooraf, tussen bouwtoezicht en bewoner. Benoem in dat gesprek duidelijk wat bouwtoezicht wel en niet kan doen, en wat de spelregels zijn. Hanteer daarbij taal uit de buitenwereld, en geen jargon.

- Wanneer de sfeer slecht is, omdat een bewoner zich bijvoorbeeld niet kan vinden in conclusies van Bouwtoezicht en/of de verhuurder, is face to face-contact geboden. Een brief werkt dan alleen om alles nog even zwart op wit te zetten.

- Reflecteer op de rol van Bouwtoezicht: is het een waakhond, of gewoon een organisatie die helpt bij het bereiken van goed toezicht? Werken ze samen met bijv. verhuurders, of is het strikt controlerend van aard?

- Reflecteer op de rol in conflicthantering. Wat kan bouwtoezicht toen wanneer er al conflict ontstaan is, om zaken te laten de-escaleren?

Met vriendelijke groet,

Munish Ramlal

Ombudsman Metropool Amsterdam