

## **Oordeel**

### **Verzoeker**

De heer J. B. te Zwolle.

### **Datum verzoekschrift**

Het verzoek tot onderzoek is in eerste instantie op 29 maart 2010 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman. Het definitieve verzoek is op 18 augustus 2010 bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman binnengekomen

### **Betreft**

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Zwolle, hierna ook te noemen: de gemeente.

### **Aard van de klacht**

Verzoeker klaagt erover dat, kauwen kiezelsteentjes van het dak van een appartementencomplex meenemen in hun snavel naar bomen die deels boven de parkeerplaatsen groeien en ze van daaruit laten vallen op geparkeerde auto's. Verzoeker geeft aan dat de auto's hier schade van ondervinden en dat het ook gevaarlijk is voor (zijn) kinderen, die mogelijk kiezelsteentjes op hun hoofd kunnen krijgen.

Verzoeker heeft ook geklaagd bij de woningstichting, die eigenaar is van het betreffende appartementencomplex. Verzoeker heeft het gevoel van zowel de gemeente als de woningstichting geen antwoord te krijgen wie er verantwoordelijk is en voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

### **Procedure**

Op 29 maart 2010 heeft verzoeker een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Omdat na bestudering van het dossier bleek dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente Zwolle was behandeld, is deze op 7 april 2010 naar de gemeente Zwolle gestuurd met het verzoek de behandeling van de klacht over te nemen. Verzoeker is hiervan bij brief van 7 mei 2010 op de hoogte gesteld. Bij brief van 16 augustus 2010 heeft de gemeente aan de Overijsselse Ombudsman, na diverse verzoeken per e-mail, laten weten dat de heer K., ecooloog in dienst van de gemeente, meerdere keren contact heeft gehad met verzoeker maar dat de gemeente geen oplossing heeft voor het probleem.

Omdat verzoeker niet tevreden was met het resultaat van de klachtbehandeling, heeft hij bij e-mail van 18 augustus 2010 de Overijsselse Ombudsman verzocht de klacht alsnog in behandeling te nemen. Bij brief van 24 augustus 2010 heeft de Overijsselse Ombudsman de stukken opgevraagd bij de gemeente om een goed beeld te kunnen vormen van de klacht. Na bestudering van de ontvangen stukken heeft de Ombudscommissie besloten de klacht in onderzoek te nemen en een hoorzitting te houden. Bij de hoorzitting op 11 oktober 2010 waren aanwezig: de heer B. van B., (hoofd afdeling Beheer Openbare Ruimte), mevrouw A. B. (klachtencoördinator wijkzaken) en de heer M. K. (ecoloog) en van de zijde van de ombudscommissie, de heer mr. A. Lunenburg en mevrouw mr. P. Weggemans. Verzoeker is zonder bericht van verhindering niet verschenen.

### **Ontvankelijkheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente Zwolle en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

### **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Informatieverstrekking;
- Klachtafhandeling.

### **Feiten**

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

1. Het adres Klooienberglaan 313 te Zwolle is een appartementencomplex met kiezelsteentjes als dakbedekking. De woningstichting SWZ is eigenaar van dit complex.
2. Verzoeker woont op dit adres, Klooienberglaan 313 in Zwolle, en heeft zijn auto vaak geparkeerd staan op de parkeerplaatsen bij het appartementencomplex.
3. Kiezelsteentjes van het dak van het complex worden met regelmaat door kauwen van het dak gehaald, meegenomen in hun snavel, waarna de kauwen ze ondermeer laten vallen vanuit de bomen boven de parkeerplaatsen. Dit heeft tot gevolg dat de autoruit van verzoeker meerdere malen is gesneuveld en de auto op meerdere plaatsen is beschadigd. Verzoeker is ook bang dat de steentjes terecht komen op het hoofd van een kind.
4. De bomen waarin de kauwen zitten zijn gemeente-eigendom en staan op gemeentegrond.
5. De vrouw van verzoeker heeft in eerste instantie telefonisch contact gezocht met de woningstichting en daarna met de gemeente. Beide gaven aan niets te kunnen betekenen. Verzoeker heeft toen op 29 maart een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman, welke voor een behandeling in eerste aanleg is doorgestuurd naar de gemeente Zwolle. De gemeente Zwolle heeft de klacht doorgestuurd naar de woningstichting omdat deze eigenaar is van het appartementencomplex.
6. Bij brief van 17 juni 2010 geeft de woningstichting ondermeer het volgende aan:

"(...) U hebt de vraag gesteld wie er aansprakelijk is voor de schade. Uw vraag c.q. klacht hebben we voorgelegd aan onze jurist, omdat ook wij willen weten wie aansprakelijk is voor deze schade. Uit de bevindingen van de jurist blijkt, dat wij als eigenaar van de woningen, niet aansprakelijk gesteld kunnen worden, omdat de dakbedekking voldoet aan de eisen. Grind is geen ongebruikelijke materiaalkeuze. Daarmee is voor u het probleem niet weggenomen. Wanneer u allrisk verzekerd bent, bestaat de mogelijkheid dat uw verzekering schade vergoedt. Verder kunt u nog overwegen om een beschermhoes voor uw auto aan te schaffen om mogelijke schade te beperken. SWZ zal in de toekomst bij vervanging van dakbedekking uw klacht meenemen in de materiaalkeuze."

7. Omdat de Overijsselse Ombudsman geen inhoudelijke afhandeling van de klacht door de gemeente ontving heeft zij de gemeente hier meerdere malen om verzocht. Bij brief van 16 augustus 2010 laat de gemeente ondermeer het volgende weten:  
"Naar aanleiding van uw schrijven (...) inzake overlast door kauwtjes heeft (...) meerdere malen contact gehad met de gedupeerde, (...). De heer Boer had overlast van kauwtjes die kiezelstenen lieten vallen op geparkeerde auto's. De kiezelstenen zijn afkomstig van het dak van een gebouw van SWZ (woningbouwvereniging). (...) heeft over dit probleem overleg gevoerd met SWZ en een aantal oplossingen aangedragen. SWZ heeft naar aanleiding daarvan aangegeven, zie bijgaande brief, dat zij in de toekomst bij de vervanging van de dakbedekking bij de materiaalkeuze rekening zal houden met de klachten. Als gemeente hebben wij verder geen oplossing voor dit probleem. Het gebouw en de kiezelstenen zijn van SWZ (...) heeft dit de heer Boer medegedeeld."
8. De Overijsselse Ombudsman heeft vervolgens deze brief doorgezonden naar verzoeker
9. Verzoeker heeft bij e-mail van 18 augustus 2010 aan de Ombudcommissie aangegeven het niet eens te zijn met de afhandeling van de klacht door de gemeente.

### **Standpunten van partijen**

Op 11 oktober 2010 hebben partijen, kort samengevat, nog de volgende toelichting gegeven.

#### Gemeente/de heer K.

De gemeente is niet verantwoordelijk voor de door de kauwen ontstane schade. De kauwen laten de steentjes niet alleen vallen vanuit de bomen, maar ook boven de straat en vanaf de rand van het dak. De heer Boer was positief over het handelen van de gemeente. We moeten geen apen op onze schouders nemen waar we niet verantwoordelijk voor zijn. Ik heb alle mogelijke oplossingen bekeken die legaal en effectief zijn. In 1996 heb ik onderzoek gedaan naar kauwen in Zwolle.

Door de heer K. is een probleembeschrijving en een ecologisch profiel opgesteld over de huidige problematiek, dat ter zitting wordt overhandigd en als bijlage bij het rapport wordt gevoegd. Kauwen zijn kleine kraaiachtigen. Ze eten ongewervelde dieren, zoals insecten, maar ook zaden, granen en in de stad etensafval. Het zijn intelligente vogels en ze leven vaak in grote groepen. De groep bestaat vaak uit meerdere tientallen vogels, maar dat kan per seizoen wisselen. Ze kunnen op verschillende plaatsen broeden. Nesten zijn te vinden in boomholten, gaten in muren, torens, hoge gebouwen, schoorstenen etc. Het zijn holenbroeders. Ze spelen graag, onder andere met steentjes. Op een vraag of de vogels verdreven kunnen worden, antwoordt de heer K. dat de kauw een beschermde vogel is, wat betekent dat ze worden beschermd door de Flora en Faunawet. De vogels mogen niet opzettelijk

verstoord worden. Dat houdt ook in dat het inzetten van bijvoorbeeld een slechtvalk niet is toegestaan. Er zou dan bij het ministerie een ontheffing in het kader van de Flora en Faunawet moeten worden aangevraagd, maar gelet op de Europese regelgeving zal die ontheffing voor de onderhavige klacht niet kunnen worden gegeven. Er zijn geen legale methoden die effect zullen hebben op de langere termijn om de kauwen te verjagen. Ik heb alles onderzocht en zie verder geen mogelijkheden. Ik heb ook een gesprek gehad met de woningstichting en aan hen ook allerlei oplossingen aangeboden, maar zij gaven aan op meerdere gebouwen deze dakbedekking te hebben waardoor het te duur wordt om dit allemaal aan te passen. Ik heb uitgebreid onderzoek gedaan naar alle mogelijkheden.

#### Gemeente/de heer Van B.

Duidelijk is dat de heer K. in zijn advisering niet over één nacht ijs is gegaan en uitgebreid onderzoek heeft gedaan naar de mogelijkheden.

#### Gemeente/mevrouw B.

Er is inderdaad geen brief gestuurd over de afhandeling van de klacht omdat dit een wat ongewone situatie was waarbij het niet gaat om een klacht tegen een medewerker. Het is daarom ook niet als officiële klacht ingeboekt bij ons.

Tot zover de bevindingen.

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen. Verzoeker heeft bij brief van 18 november 2010 geregeerd op het rapport van bevindingen. Hij verklaart het volgende:

"Allereerst uitleg over mijn verzuim bij de hoorzitting van 11 oktober 2010.

In eerste instantie ben ik telefonisch uitgenodigd door de Overijsselse Ombudsman voor de hoorzitting. Daarbij heb ik vernomen dat de zitting om 16.00 uur zou aanvangen. Dat heb ik op dat moment in mijn agenda genoteerd. Ik was dan ook zeer onaangenaam verrast door het feit dat er niemand aanwezig was om 16.00 uur in het Stadskantoor aan het Lubeckplein te Zwolle. Ik heb zelfs een tijdje in de zaal van de hoorzitting zitten wachten. Ik begreep er niets van. Ik heb een dagdeel van mijn eigen werkzaamheden opgeofferd en mijn vrouw heeft oppas geregeld. Het heeft ons behoorlijke moeite gekost om ruimte te creëren voor de hoorzitting. Er zat uiteindelijk niets anders op dan teleurgesteld met lege handen huiswaarts te keren. Thuis heb ik de bevestiging voor de hoorzitting gevonden en tot mijn verbazing was het tijdstip 15.00 uur. Ik vind het bijzonder vervelend dat ik niet aanwezig heb kunnen zijn op de hoorzitting. Ik heb er alles aan gedaan om dit te realiseren. Door een fout in het vaststellen van het tijdstip ben ik niet aanwezig geweest. Ik zag geen noodzaak om de schriftelijke bevestiging te checken. Achteraf had dat deze vervelende situatie kunnen voorkomen."

Reactie op het rapport bevindingen uit de hoorzitting van 11 oktober 2010.

Aard van de aanklacht:

Ik heb niet alleen het gevoel dat ik van het kastje naar de muur ben gestuurd. Dat is ook daadwerkelijk het geval geweest. Mijn vrouw heeft de woningstichting SWZ en de gemeente telefonisch benaderd. Beiden hebben zich afgedaan met de mededeling dat de ander verantwoordelijk is voor de gevolgen van de schade door de kiezelstenen die kauwen uit de bomen laten vallen op

auto's. Het gevolg was dat wij geen kant op konden en dus vast waren gelopen. Pas nadat ik de ombudsman benaderd heb heeft de gemeente gereageerd in de persoon van meneer K.

Feiten nr. 3:

Sinds ik aan de Klooienberglaan 313 woon doet het genoemde probleem zich voor. Gedurende langere tijd daarvoor was dit ook het geval. Buren en oud bewoners bevestigen dit. Het gaat om autoruiten en deuken in de auto's. Ook bezoekers aan ons adres hebben schade ondervonden in de vorm van een kapotte ruit.

Standpunten van de partijen:

De heer K. heeft zich in mijn ogen positief opgesteld. Hij heeft contact met mij gezocht en mij op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van zijn kant. Ik voel me gezien en serieus genomen door hem. Dit in tegenstelling tot de SWZ. Ik ben bijzonder teleurgesteld in de opstelling, benadering en wijze van communiceren. Het woord schandalig is zeer op z'n plaats. Deze ervaringen zijn gebaseerd op eerdere situaties, maar in een lijn door te trekken naar hoe zij zich in deze situatie hebben gedragen. Na aandringen van de heer K. hebben zij een brief gestuurd. Over de inhoud ben ik bijzonder teleurgesteld en ontevreden. Maar zij hadden toch op enigerlei contact kunnen zoeken met mij over deze zaak. Wat dat betreft staat de wijze van handelen van de SWZ negatief haaks op dat van de heer K.

Mijn reactie op de uitkomst:

Ik begrijp de reacties van de gemeente aangaande mijn probleem.

Ik wil nog nadrukkelijk noemen dat de heer K. vol overtuiging heeft gesteld dat de SWZ verantwoordelijk is voor dit probleem. Dat heeft er bij mij toe geleid dat ik er vanuit ging dat er een oplossing zou komen. Uit de bevindingen van uw rapport blijkt dit uiteindelijk niet het geval. Gevolg is dat ik compleet met lege handen achterblijf. Mij gaat het niet om de andere situaties waarin zich mijn probleem voordoet. Ik wil de veiligheid van mijzelf, mijn vrouw en mijn kinderen en andere kinderen en volwassenen kunnen garanderen. Ik wil zonder kans op schade mijn auto bij mijn woning kunnen parkeren en dat geldt voor bezoekers aan mijn adres. Dit kan ik op dit moment niet garanderen. Ik heb geen kiezelstenen op het dak gelegd en geen bomen geplant. Deze keuzes zijn door de SWZ en gemeente gemaakt. Ik zit wel met de kwalijke, negatieve gevolgen. Hieruit kan ik alleen maar afleiden dat SWZ en de gemeente verantwoordelijk zijn voor de oplossing van mijn probleem.

Op welke manier en welke belangen op wettelijk, juridisch vlak en of financieel vlak gewaarborgd worden door SWZ en de gemeente, dit mag nooit de grond zijn voor de keuzes die op dit moment eruit zijn gekomen. Ik vind het ronduit schandalig en respectloos om als SWZ en gemeente niet samen met een oplossing te komen, waarbij ik als bewoner op geen enkele wijze bij hoef te dragen in de uitvoering. Op dit moment proef ik een houding vanuit de gemeente dat zij alles heeft gedaan wat in haar macht ligt. In dat geval zou ik willen voorstellen om voor te stellen wanneer u zelf in deze situatie zat. Hoe snel zou u een oplossing voor u zelf hebben aangedragen. In mijn ogen is het een zwaktebod om te stellen dat alles is gedaan om een oplossing te vinden. Medeburgers lopen het gevaar om kiezelstenen op hun hoofd te krijgen met alle gevolgen van dien. Auto's raken al jaren beschadigd en kosten blijven oplopen.

Conclusie:

Ik verwacht een respectvolle oplossing vanuit de kant van de gemeente. Daarbij ga ik ervan uit dat de gemeente hierbij niet kan zonder nauwe samenwerking met de SWZ. Vanuit de gemeente gaat het hier om medeburgers en vanuit de SWZ gaat het om klanten."

De Ombudscommissie betreurt het dat er een misverstand is ontstaan over het tijdstip van de hoorzitting. Alle toevoegingen en de toelichting die verzoeker heeft gedaan in de bovengenoemde brief van 18 november 2010 worden meegenomen in de overwegingen om tot een oordeel te komen.

Van de kant van de gemeente is geen reactie ontvangen op het rapport van bevindingen.

## **Overwegingen van de Ombudscommissie**

### Kern van de klacht

Verzoeker vindt dat de gemeente samen met de woningstichting een oplossing moet bieden voor de kauwen en voor de steentjes die zij laten vallen op ondermeer geparkeerde auto's. De steentjes komen vanaf het dak van het appartementencomplex. Verzoeker voelt zich heen en weer gestuurd tussen de woningstichting en de gemeente, zonder dat er een concrete oplossing wordt geboden.

De Ombudscommissie voegt hier nog de klachtafhandeling aan toe.

### Informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dienen te voorzien.

De vraag waar de Ombudscommissie zich voor ziet geplaatst is of de gemeente voldoende informatie en de juiste informatie heeft verstrekt aan verzoeker met betrekking tot het door hem ondervonden probleem.

Vanaf het dak van het appartementencomplex waar verzoeker woont, pakken kauwen steentjes, die ze op ondermeer geparkeerde auto's laten vallen waardoor schade ontstaat. Het appartementencomplex is eigendom van de woningstichting. De bomen waar de vogels vaak in gaat zitten zijn gemeenteeigendom en staan op gemeentegrond. Verzoeker wil dat de vogels niet meer de gelegenheid hebben om de steentjes van het dak te halen en deze op auto's of op personen te laten vallen. Nu de gemeente aangeeft niets te kunnen doen en de woningstichting aangeeft dat ze alleen in de toekomst rekening zullen houden met de dakbedekking wordt verzoeker geen oplossing geboden.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente in de persoon van de heer K. veel inspanningen heeft verricht om verzoeker voor te lichten over de (on)mogelijkheden. Verzoeker beaamt dit ook in zijn klacht en zijn reactie op het rapport van bevindingen. De heer K. heeft ook contact gezocht met de woningstichting en op deze manier geprobeerd om tot een oplossing te komen voor verzoeker. Tijdens de hoorzitting is de Ombudscommissie gebleken dat er geen effectieve, legale manier bestaat om de vogels daar weg te krijgen. Nu de kauwen ook de steentjes van de dakrand af laten vallen zou een mogelijke kap van de bomen verzoeker waarschijnlijk ook geen oplossing bieden. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente alle mogelijkheden heeft benut en verzoeker daarover uitgebreid heeft voorgelicht en van informatie heeft voorzien.

Met nadruk wijst de Ombudscommissie erop dat ze geen uitspraak kan doen over de werkwijze van de woningstichting, maar alleen het handelen door de gemeente kan beoordelen.

### Klachtafhandeling

Door verzoeker is op 29 maart een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Omdat deze nog niet in eerste aanleg door de gemeente was behandeld is de klacht door de Ombudscommissie doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente heeft de klacht echter weer doorgestuurd naar de woningstichting, zonder verzoeker hiervan in kennis te stellen. Verzoeker heeft geen enkel bericht ontvangen van de gemeente naar aanleiding van de klacht. Op 17 juni 2010 stuurt de woningstichting een antwoord op de klacht. Omdat de Overijsselse Ombudsman geen inhoudelijke afhandeling van de klacht door de gemeente ontving heeft zij de gemeente hier meerdere malen om verzocht. Bij brief van 16 augustus 2010 reageert de gemeente vervolgens naar de Ombudscommissie toe, nog steeds niet naar verzoeker. De Overijsselse Ombudsman heeft vervolgens deze brief doorgezonden naar verzoeker. Nu verzoeker van de gemeente geen antwoord heeft ontvangen op de door hem ingediende klacht is de Ombudscommissie van oordeel dat dit niet behoorlijk is. Het komt de Ombudscommissie voor dat de klacht niet is afgehandeld omdat het begrip bejegening te eng is uitgelegd.

Uit de informatie van verzoeker is echter gebleken dat de gemeente, vooral in de vorm van de heer K. zich zeer actief heeft ingezet om te proberen het probleem van de vogels voor verzoeker op te lossen en met hem mee te zoeken naar eventuele oplossingen. Ook tijdens de hoorzitting heeft de heer K. de nodige inspanningen laten zien door zijn uitvoerige 'Plan van aanpak' en zijn toelichting daarop. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat uiteindelijk uitvoerig aandacht is besteed aan de klacht van verzoeker. Daarmee voldoet de inhoudelijke afhandeling van de klacht ruimschoots aan de daaraan te stellen eisen. Procedureel gezien is de klachtafhandeling niet behoorlijk.

### **Oordeel**

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:

I. Informatieverstrekking: behoorlijk;

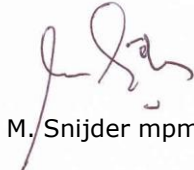
Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

II. Klachtafhandeling: procedureel niet behoorlijk, inhoudelijk behoorlijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 1 december 2010.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans