



Rapport

inzake de klacht van de heer C.Y.L. wonende te Rotterdam
over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam

Cluster Stadsontwikkeling, directie Stedelijke Inrichting, afdeling Bouw- en
Woningtoezicht

Dossiernummer: 3688
Datum: 14 mei 2019



Samenvatting

In de M.straat 24 bevinden zich boven elkaar 3 aparte woningen: Het gaat om appartementen met huisnummers 24 A, 24 A II en 24 B I. De 3 eigenaren van de etages vormen met elkaar de Vereniging van Eigenaren M.straat 24 (VvE). De leden van de VvE zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor, onder meer, het onderhoud van de gevels van de woningen.

De gemeente vindt dat het onderhoud van de panden onvoldoende is en schrijft de VvE in 2010 aan om onderhoudswerkzaamheden te laten verrichten aan de gevels van de woningen. Omdat de VvE geen actie onderneemt, schrijft de gemeente de VvE in maart 2012 aan, dat de gemeente de werkzaamheden zelf, voor rekening van de VvE, zal laten uitvoeren. De VvE vraagt daarop een offerte aan bij een aannemer en dient een verzoek om subsidie bij de gemeente in. Na 18 juni 2012 valt het stil. In de jaren daarna is er geen contact tussen de gemeente en de VvE. Wel met de heer L., eigenaar van een appartement en dus lid van de VvE.

De heer L. informeert in 2013, 2015 en 2016 bij de gemeente naar de stand van zaken. Hij wil graag dat de werkzaamheden uitgevoerd worden omdat hij zijn woning wil verkopen. Omdat de VvE verder geen aanstalten maakt, laat de gemeente in 2018 zelf de werkzaamheden uitvoeren. Op de rekening voor de werkzaamheden die de gemeente stuurt, staat ook een post beheerskosten vermeld. De heer L. vindt dat hij geen beheerskosten hoeft te betalen.

De ombudsman doet onderzoek naar de gang van zaken. Hij constateert dat het hele proces inderdaad veel te lang geduurd heeft. Dat is echter niet (alleen) aan de gemeente te wijten. De VvE speelt daarin ook een rol. De heer L. heeft de gemeente 3 keer gevraagd om informatie en op die verzoeken een reactie gekregen. Hij had als lid van de VvE ook de bestuurder van de VvE kunnen benaderen.

Ondanks het feit dat de subsidieregels intussen zijn veranderd, krijgen de heer L. en zijn mede-eigenaren nog steeds subsidie volgens de regels van vóór 2016. Deze subsidie geeft de gemeente ook over de post beheerskosten.

De ombudsman vindt dat de heer L. er niet op mocht rekenen dat hij geen beheerskosten hoefde te betalen. Een brief van een ambtenaar over de beheerskosten is weliswaar verwarrend, maar onvoldoende basis om aan te nemen dat hij de beheerskosten niet hoefde te betalen. Daarnaast geeft de gemeente de heer L. ook subsidie over het bedrag aan beheerskosten. Voor zover de gemeente iets te



verwijten valt, vindt de ombudsman dat de gemeente de heer L. voldoende tegemoet komt.

De gemeente onderschrijft de conclusies van het onderzoek van de ombudsman. Ook zij vindt dat het veel te lang geduurd heeft. De gemeente zegt toe dat ze de gang van zaken binnen de afdeling Bouw- en Woningtoezicht zal bespreken. Met name op het gebied van het proces en de afwegingen van de belangen van alle betrokkenen.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie.



Inleiding

Op het adres M.straat 24 bevinden zich boven elkaar 3 aparte woningen. Het gaat om appartementen met huisnummers 24 A, 24 A II en 24 B I. De 3 eigenaren van de etages vormen met elkaar de Vereniging van Eigenaren M.straat 24 (VvE). De leden van de VvE zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor, onder meer, het onderhoud van de gevels van de woningen.

De gemeente vindt dat het onderhoud van de panden onvoldoende is en schrijft de VvE in 2010 aan om onderhoudswerkzaamheden te laten verrichten aan de gevels van de woningen. Omdat volgens de gemeente de VvE geen actie onderneemt, schrijft zij de VvE in maart 2012 aan, dat de gemeente de werkzaamheden zelf, voor rekening van de VvE zal laten uitvoeren.

De VvE vraagt daarop een offerte aan bij een aannemer en dient een verzoek om subsidie in. Na 18 juni 2012 valt het stil. In de jaren daarna is er geen contact tussen de gemeente en de VvE.

De heer L., eigenaar van een appartement en dus lid van de VvE M.straat 24 informeert in 2013, 2015 en 2016 bij de gemeente naar de stand van zaken. Hij wil graag dat de werkzaamheden uitgevoerd worden omdat hij zijn woning wil verkopen. Hij denkt dat dit niet kan, zolang de woningverbetering niet is uitgevoerd. Hij vraagt de ombudsman onderzoek te doen naar de gang van zaken.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en hebben klager en de gemeente de gelegenheid gekregen om op de bevindingen te reageren. Op 13 maart 2019 ontving de ombudsman een reactie van de gemeente. De heer L. heeft hij, ook na een herinnering, geen reactie gegeven. De ombudsman stelt nu zijn bevindingen vast en geeft zijn definitieve oordeel.

Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.



Klachten

De klachten van de heer L. heeft de ombudsman als volgt samengevat:

Klacht 1 De gemeente heeft niet gereageerd op mijn verzoeken om informatie over de subsidieaanvraag van de VvE M.straat. Als belanghebbende bij deze subsidieaanvraag had de gemeente mij beter moeten informeren.

Klacht 2 De gemeente heeft te lang over de afhandeling van de subsidieaanvraag gedaan.

Tijdens het onderzoek naar de klacht vult de heer L. zijn klachten aan:

Klacht 3 De gemeente brengt mij ten onrechte 15% beheerskosten in rekening.

Bevindingen

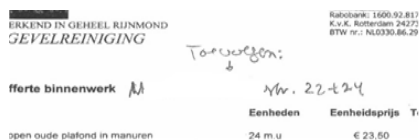
De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Op 4 augustus 2010 maakt de gemeente het voornemen bekend om de Vereniging van Eigenaren (VvE) en de individuele leden van M.straat 24 aan te schrijven om aan hun pand onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. De gemeente zegt aan de VvE onder voorwaarden Particuliere Woningverbeteringssubsidie toe. Op 8 november 2010 besluit de gemeente om de VvE definitief aan te schrijven. Als de VvE geen gevolg geeft aan dit besluit, zullen de werkzaamheden van gemeentewege uitgevoerd worden. De daaraan verbonden kosten zullen, vermeerderd met 15% beheerskosten op de VvE verhaald worden. Uit de stukken blijkt niet dat de VvE op de brieven van 4 augustus 2010 en 8 november 2010 reageert.
2. De gemeente stuurt begin maart 2012 een brief dat de VvE niet heeft gereageerd en de gemeente het voornemen heeft om de werkzaamheden zelf uit te laten voeren en dat de gemeente de kosten daarvan op de VvE zal verhalen.
3. Op 19 maart 2012 brengt A. gevelreiniging op verzoek van de VvE M.straat 24 een offerte uit voor herstel voorgevel, achtergevel, dakgoot en schilderwerk, het aanbrengen van stalen binten en dakbeschot, hemelwaterafvoer en riool voor een bedrag van totaal € 32.487,00 inclusief BTW.
4. Eén van de leden van de Vereniging van Eigenaren treedt als bestuurder van de VvE op. Op 20 maart 2012 stuurt deze bestuurder de offerte van A. door naar Stadsontwikkeling. Hij schrijft daarin dat hij niet instemt met het voornemen van



de gemeente om de werkzaamheden zelf uit te voeren. Volgens hem is de VvE druk doende om de door de gemeente voorgeschreven werkzaamheden te laten uitvoeren. Voorts vraagt de bestuurder om een constructief subsidievoorstel in relatie tot de offerte van A.

5. Volgens de gemeente neemt de inspecteur Bouw- en Woningtoezicht rechtstreeks contact op met de aannemer die de offerte van 19 maart 2012 opstelde. Daarna bespreekt hij de offerte op 11 april 2012 met de bestuurder van de VvE. Op 3 mei 2012 stuurt de aannemer een verbeterde offerte in. Omdat deze offerte niet voldoet, is er op 4 mei 2012 op het kantoor van Bouw- en Woningtoezicht een overleg tussen de bestuurder, een ander lid van de VvE, de aannemer en de inspecteur. Tijdens dit gesprek is uitleg gegeven over hoe de offerte opgesteld moet worden.
6. Naar aanleiding van dit gesprek stuurt de bestuurder op 1 juni 2012 een gecorrigeerde offerte toe. Ook deze voldoet niet aan de eisen. Op 18 juni 2012 stuurt de bouwinspecteur van de gemeente Rotterdam een bericht aan de bestuurder van de VvE: *“Goedemorgen heer V. (bestuurder VvE, ombudsman), Hierbij een aantal blz. met opmerkingen, graag laten corrigeren. Mvg, (de bouwinspecteur)”*. In de bijlagen staat op een offerte voor een nieuwe badkamer



En op een offerte voor gevelreiniging *“Toevoegen: M.straat 24.”*, *“Verwijderen, is al opgevoerd bij de cascobegroting”*, *“bedrag klopt niet”* en een streep door een percentage van 50% en daarnaast *“100%”*.

7. Op 1 september 2012 vragen de VvE en alle eigenaren apart bij de gemeente een subsidie woningverbetering aan. De gemeente bevestigt de ontvangst van de subsidieaanvraag op 25 september 2012. Een kopie van deze brief stuurt de gemeente aan de aannemer die de offerte voor de werkzaamheden maakte.
8. De heer L. belt op 21 maart 2013 naar de gemeente. Volgens hem krijgt hij als antwoord op zijn vraag naar de stand van zaken dat hij eind mei 2013 een reactie op de aanvraag voor een subsidie mag verwachten.



9. Op 19 november 2015 vraagt de heer L. bij de gemeente naar de stand van zaken. In de reactie van 20 november 2015 refereert de gemeente aan de e-mail van 18 juni 2012 aan de bestuurder van de VvE: *“Ik heb eergisteren de aanvraag weer onder de loep genomen. Op 18 juni 2012 had ik de (bestuurder, tekst Ombudsman) de begroting gemaild ter aanpassing. Wat ik nog weet is dat de aannemer bij mij op kantoor is geweest en ik hem tekst en uitleg gegeven had hoe e.e.a. aan te passen. Aangezien ik in mijn mailbox en dossier geen gecorrigeerde versie heb, denk ik dat er geen actie op ondernomen is. Ik zal volgende week de brief ‘aanvullende gegevens’ sturen naar alle leden.”*
10. De VvE sluit zich aan bij de VvE beheerder V. Op 28 januari 2016 neemt de inspecteur Bouw- en Woningtoezicht met aannemer A. contact op om de offerte uit 2012 te bespreken. Naar aanleiding daarvan vindt er op 23 februari 2016 een gesprek plaats bij de aannemer op kantoor. De inspecteur hoort daarna niets meer van de aannemer.
11. Op 20 april 2016 spreekt de inspecteur met de bestuurder. Daaruit blijkt dat de bestuurder niet verder wil met A. De bouwinspecteur dringt er bij de bestuurder op aan om 3 offertes van 3 verschillende aannemers aan te leveren. Hij e-mailt de gegevens van een aannemer aan de bestuurder.
12. Op 27 mei 2016 vraagt de gemeente de VvE en haar leden de subsidieaanvraag met een aantal gegevens aan te vullen.
13. Op 18 november 2016 deelt de gemeente de VvE mee dat een gespecificeerde offerte van een ander bouwbedrijf is afgekeurd omdat deze aannemer niet aangesloten is bij het Sociaal Fonds Bouwnijverheid.
14. Op 19 december 2016 besluit de gemeente om de subsidieaanvraag voor het verbeteren van de woningen M.straat 20 (!) niet in behandeling te nemen. Deze beslissing maakt de gemeente bekend aan de VvE en haar leden, waaronder de heer L.
15. Op 20 december 2016 neemt de heer L. telefonisch contact op met de inspecteur Bouw- en Woningtoezicht. Hij vraagt de inspecteur de inhoud van het telefoongesprek aan hem te bevestigen. Dat zegt de inspecteur toe, maar de gemeente besluit het gesprek niet te bevestigen omdat de gemeenteraad intussen besloten heeft de subsidieaanwijzing per 31 december 2016 te beëindigen en het nog niet vaststaat wat er daarna zal gebeuren.



16. Op 27 december 2016 dient de heer L. over de gang van zaken een klacht in bij de gemeente.
17. Op 28 december 2016 maakt VvE beheerder V. namens de VvE bezwaar tegen de buiten behandeling stelling van de subsidieaanvraag. De gemeente stelt de VvE beheerder op 19 januari 2017 in de gelegenheid om een machtiging te overleggen waaruit blijkt dat zij bevoegd is om namens de VvE bezwaar te maken. De gemeente verklaart het bezwaarschrift op 10 maart 2017 niet-ontvankelijk omdat de VvE beheerder niet op tijd een machtiging heeft toegestuurd.
18. Op 15 juni 2017 reageert de gemeente op de klachten van de heer L. van 27 december 2016. Na intern overleg heeft de gemeente besloten de aanvragen die vóór 31 december 2016 zijn ontvangen, toch voor subsidie in aanmerking te laten komen. Ook als ze op 31 december 2016 nog niet waren afgehandeld en zoals in het geval van de VvE M.straat 24 bij "*Uitvoering van Gemeentewege (UVG)*". De VvE M.straat komt dus nog in aanmerking voor de subsidie. De gemeente heeft zelf een offerte aangevraagd en verwacht dat de werkzaamheden na de periode van de bouwvakantie zullen beginnen.
19. Naar aanleiding van aanvullende vragen van de heer L. reageert de gemeente opnieuw in een brief van 7 augustus 2017. In deze brief informeert de gemeente de heer L. dat na de uitvoering van de werkzaamheden, in opdracht van de gemeente, alle leden middels een subsidie-aanbiedingsbrief alsnog in aanmerking komen voor subsidie. De leden van de VvE moeten dan aan 2 voorwaarden voldoen:
 1. *Aanbiedingsbrief ondertekenen en retourneren;*
 2. *De eigen bijdrage, dat is kosten minus subsidie, binnen 10 werkdagen overmaken naar de gemeenterekening."*

De gemeente informeert de heer L. dat zijn eigen bijdrage 45% bedraagt van een bedrag van € 13.710,03. De eigen bijdrage zal dan ongeveer op € 6.200 uitkomen. Als de heer L. de voorwaarden niet accepteert, vervalt de subsidie: "*Indien u de subsidieaanbieding en de voorwaarden accepteert, komen er geen kosten bij. Indien u niet accepteert, vervalt de subsidie. Er komt dan 15% beheerskosten en rente bij. De beheerskosten worden berekend over de aanneemsom exclusief BTW. Volledigheidshalve deel ik u mede dat u aan bovenstaande geen rechten kunt ontlenen*". De heer L. gaat akkoord met de voorwaarden.



20. Nadat de werkzaamheden zijn afgerond stuurt de gemeente de heer L. op 1 november 2018 een overzicht van het bedrag dat hij moet betalen. De definitieve afrekening komt nog:

Subtotaal:		17.838,14	-
Subsidie 55%		17.838,14	
FINANCIËLE AFHANDELING:			
Kosten uitvoering:		17.838,14	
Beheerskosten	14.885,91 15%	2.232,89	
Kostenverhaal:		20.071,03	
Subsidie		9.811,00	
Subsidie aanbieding:		10.260,03	

De heer L. moet € 10.260,03 betalen. In het overzicht staat een bedrag van € 2.232,89 aan beheerskosten. De heer L. moet van de kosten ad € 20.071,03 na aftrek van de subsidie van € 9.811,00 nog € 10.260,03 betalen. De gemeente kondigt aan dat de heer L. over 4 tot 6 weken de officiële aanbiedingsbrief met factuur zal ontvangen.

21. De heer L. vraagt de gemeente op 1 november 2018 of het bedrag aan beheerskosten nog komt te vervallen, gelet op de brief van 7 augustus 2017 waarin staat dat hij geen beheerskosten hoeft te betalen.
22. Op 1 november 2018 bericht de bouwinspecteur dat aan het opgestelde overzicht niets verandert. In de brief verwijst de bouwinspecteur naar de zin in de brief van 7 augustus 2017 dat aan die brief geen rechten kunnen worden ontleend. Die zin is gebruikt omdat wet- en regelgeving aan veranderingen onderhevig is. De bouwinspecteur schrijft dat hij deze zin ook opneemt als hij iets nog niet voor de volle 100% weet en hij op dat moment geen informatie tot zijn beschikking heeft of kan krijgen. Daarom heeft hij de geciteerde zin in de tekst van de brief van 7 augustus 2017 opgenomen. De heer L. moet de beheerskosten betalen.

Standpunt klager

23. De gemeente heeft tussen juni 2012 en april 2016 stil gezeten met betrekking tot de subsidieaanvraag van de VvE. Ik ben van mening dat het geen acceptabele manier van handelen is dat de gemeente pas na 4 jaar een reactie geeft op mijn subsidieaanvraag.



24. Op 18 juni 2012 zou de bestuurder de aannemer benaderen om de op- en aanmerkingen te corrigeren/wijzigen. Als dit daadwerkelijk gebeurd is, waarom heeft de gemeente de aanvraag dan zo lang laten liggen en de subsidie aanvragers niet individueel aangeschreven om een gecorrigeerde offerte aan te leveren?
25. Ik heb meerdere keren, telefonisch of via e-mail, toezeggingen ontvangen dat ik binnen een week een reactie kon verwachten, maar die zijn nooit nagekomen. Een burger mag er toch op vertrouwen dat de gemeente betrouwbaar is en dat zij haar toezeggingen nakomt?
26. In e-mailcorrespondentie gaf de inspecteur aan dat hij zijn aandacht weer op onze subsidieaanvraag kon richten toen de werkdruk een beetje afnam. Er werd mij medegedeeld dat 23 mensen van de 118 op zijn afdeling waren wegbezuinigd en er maar 1 persoon was overgebleven om de subsidie aanvragen af te handelen. Het is toch niet de bedoeling dat een burger hier de dupe van wordt?
27. De gemeente heeft ons door het extreem trage proces op hoge kosten gejaagd. Ik heb ons huis aan de M.straat niet kunnen verkopen vanwege de aanschrijving die er op stond. De eis van de gemeente tot renovatie en de bijbehorende aantekening is pas in gang gezet nadat wij al waren verhuisd naar een nieuw huis in Hoogvliet. Wij wilden het huis aan de M.straat verkopen.
28. Nadat we vanuit de VvE verschillende offertes aan de gemeente hebben voorgelegd, heeft de gemeente er naar mijn weten geen één goedgekeurd. De gemeente heeft echter ook niet duidelijk aangegeven waarom ze waren afgekeurd. Een van de aannemers werd afgekeurd omdat deze niet bij het Sociaal Fonds Bouwnijverheid was aangesloten. Deze eis heb ik nergens in de vereisten voor de aanvraag terug kunnen vinden. Ik heb het gevoel dat de spelregels veranderen wanneer de gemeente dit nodig acht.
29. De gemeente stelt een termijn van 4 weken om de aanvullende bescheiden aan te leveren omdat anders besloten kan worden om de subsidieaanvraag mogelijk niet in behandeling te nemen. Dit is niet in verhouding tot de 4 jaar die de gemeente heeft genomen om de eerste toets op de subsidieaanvraag uit te voeren.
30. De gemeente schrijft mij eerst dat ik ongeveer € 6.000 moet betalen. Nu is dat



€ 10.000. De bouwinspecteur beroept zich er nu op dat ik aan zijn brief van 7 augustus 2017 geen rechten kan ontleen, omdat hij niet precies wist of ik wel of niet beheerskosten moest betalen. Ik vind dat ik er wel op mocht vertrouwen dat de inhoud van de brief van 7 augustus 2017 juist was en dat ik geen beheerskosten hoeft te betalen.

Standpunt gemeente

31. De gemeente heeft nooit een correctie/wijziging op de begroting van APG Gevelreiniging ontvangen.
32. Aangezien de VvE aangeschreven was, diende de subsidieaanvraag collectief plaats te vinden. De contactpersoon van de VvE was de bestuurder. Het was aan de bestuurder om de overige leden op de hoogte te brengen van het verloop van de aanvraag. Wel is het zo dat elk lid individueel de stukken voor de subsidieaanvraag moet aanleveren bij de bestuurder of rechtstreeks bij de gemeente.
33. Op 14 maart 2012 belde de heer L. de gemeente omdat hij verbaasd was dat de gemeente voornemens was om de werkzaamheden zelf uit te gaan voeren. Dit is uiteindelijk niet doorgegaan omdat de bestuurder een aannemer benaderd had om een offerte op te laten stellen. De eerste offerte was ongeschikt voor een subsidieaanvraag en in de tweede, gecorrigeerde offerte waren niet alle punten gespecificeerd. Op 12 april 2012 zou de bestuurder de offerte voorleggen aan de leden van de VvE, onbekend is of dit heeft plaatsgevonden. Op 2 mei 2012 zijn er twee offertes ingeleverd, 1 van A. en 1 van O. Die van O. voldeed helemaal niet aan de aanschrijving en die van A. voldeed deels. De bestuurder besloot om verder met A. in zee te gaan. Op 1 juni 2012 heeft de bestuurder de gecorrigeerde begroting ingeleverd. De kostentoeser vertelde hem dat de offerte na een kleine aanpassing akkoord zou zijn. Dit is per e-mail op 18 juni 2012 aan de bestuurder kenbaar gemaakt. Hierna is tot 20 april 2016 niets meer van de bestuurder vernomen. Toen heeft de bestuurder gezegd dat hij 'ruzie' had gekregen met A. en niet met hem verder wilde. Het bovenstaande is de reden dat de VvE-leden geen brief van de gemeente hebben ontvangen.
34. De gemeente heeft in mei 2013 een vertraagde reactie gegeven op de subsidieaanvraag van de VvE. De reden hiervan was de in gang gezette reorganisatie van de afdeling. Het is logisch dat de in gang gezette reorganisatie invloed heeft gehad op het afhandelen van de subsidieaanvraag. Het kost meer tijd om dezelfde hoeveelheid werk met veel minder mensen uit te voeren. De



beheerder en de aannemer gingen ondanks uitleg van de gemeente wat er moest gebeuren niet vlot te werk en zij reageerden uiteindelijk helemaal niet meer.

Wet en regelgeving

Boek 5 Burgerlijk Wetboek, titel 9, afdeling 1

Artikel 5:108 lid 1: De appartementseigenaars zijn jegens elkander verplicht de bouw, de inrichting van het gebouw of de inrichting of aanduiding van de grond tot stand te brengen en in stand te houden in overeenstemming met het daaromtrent in de akte van splitsing bepaalde.

Artikel 5:111: De akte van splitsing moet inhouden:

- a. vermelding van de plaatselijke ligging van het gebouw of de grond;
- b. een nauwkeurige omschrijving van de onderscheiden gedeelten van het gebouw of de grond, die bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt, welke omschrijving kan plaatsvinden door verwijzing naar de in [artikel 109 lid 2](#) bedoelde tekening, alsmede de vermelding voor elk dier gedeelten, tot welk appartementsrecht de bevoegdheid tot gebruik daarvan behoort;
- c. de kadastrale aanduiding van de appartementsrechten en de vermelding van de appartementseigenaar;
- d. een reglement, waartoe geacht worden te behoren de bepalingen van een nauwkeurig aangeduid modelreglement dat is ingeschreven in de openbare registers ter plaatse waar de akte moet worden ingeschreven.

Artikel 5:112

1. Het reglement moet inhouden:
 - a., b., c., d. en e. de oprichting van een vereniging van eigenaars, die ten doel heeft het behartigen van gemeenschappelijke belangen van de appartementseigenaars, en de statuten van de vereniging.



2. De statuten van de vereniging van eigenaars moeten bevatten:

a., b, c.

d. de wijze van bijeenroeping van de vergadering van eigenaars en de bepaling van het aantal stemmen dat ieder der appartementseigenaars in de vergadering kan uitbrengen.

Artikel 5:131

1. Het bestuur van de vereniging wordt gevormd door één bestuurder, tenzij de statuten bepalen dat er twee of meer zullen zijn. In het laatste geval wordt de vereniging, voor zover in de statuten niet anders is bepaald, tegenover derden door ieder der bestuurders vertegenwoordigd.
2. Het bestuur wordt door de vergadering van eigenaars, al dan niet uit de leden, benoemd en kan te allen tijde door haar worden geschorst of ontslagen. Een veroordeling tot herstel van de dienstbetrekking tussen de vereniging en een bestuurder kan door de rechter niet worden uitgesproken.
3. Voor zover de statuten niet anders bepalen, beheert het bestuur de middelen der vereniging en draagt het zorg voor de tenuitvoerlegging van de besluiten van de vergadering van eigenaars.
4. ...

Procedure Subsidie Woningverbetering

1. De subsidie kan onder voorwaarden meteen, dus voorafgaand aan de uitvoering van het verbeterplan, worden vastgesteld en uitbetaald. Bij de subsidie voor een of meer woningen die deel uitmaken van een VvE geldt ook een voorwaarde aangaande het beheer van de VvE.
 - a.
 - b.
 - i. De VvE:
 1. Beschikt over het SKW- of Vvertimago-certificaat;
 2. Heeft het beheer van de VvE ondergebracht bij VVE010 of een andere VvE-beheerder met het SKW-certificaat;
 3. Beschikt over een 'voorlopige certificering' door het SKW.



De verbetercoach kan adviseren over de certificering en hoe deze kan worden aangevraagd. Als de subsidie vooraf is vastgesteld en uitbetaald, wordt de uitvoering van het verbeterplan na voltooiing van de werkzaamheden gecontroleerd.

2. Wanneer de subsidie niet voorafgaand aan de uitvoering van het verbeterplan kan worden vastgesteld en uitbetaald, worden na voltooiing van het verbeterplan:
 - a. De uitvoering van het verbeterplan én de rekeningen en betaalbewijzen gecontroleerd; en
 - b. Dient een VvE
 - i. Te beschikken over het SKW- of Vvertimago-certificaat, of
 - ii. Het beheer van de VvE te hebben ondergebracht bij VVE-010 of een andere VvE-beheerder met het SKW-certificaat;

Nadere regels subsidie en lening particuliere woningverbetering Rotterdam 2015¹

Artikel 6.1 Woningverbetering

1. Een subsidie als bedoeld in artikel 3.1 lid 1, wordt slechts verleend onder de voorwaarde dat:
 - a. het verbeterplan dan wel het meerjarenonderhoudsplan waarvan het verbeterplan de eerste stap is, is goedgekeurd is door het college en
 - b. het pand:
 - i. na uitvoering van het verbeterplan, minimaal voldoet aan het kwaliteitsniveau zoals dat is omschreven in het door het college goedgekeurde Programma van eisen casco particuliere woningverbetering, dan wel;
 - ii. na uitvoering van het meerjarenonderhoudsplan waarvan het verbeterplan de eerste stap is, minimaal voldoet aan het kwaliteitsniveau zoals dat is omschreven in het door het college goedgekeurde Programma van eisen casco particuliere woningverbetering.
2. Een subsidie als bedoeld in artikel 3.1 lid 1 wordt tevens slechts verleend onder de voorwaarde dat:
.....

¹ <https://zoek.officiëlebekendmakingen.nl/gmb-2015-64864.html>



Overige voorwaarden ten aanzien van een subsidie als bedoeld in artikel 3.1 lid 1 luiden:

- a. indien de eigenaar voornemens is de particuliere woning te verkopen voordat het verbeterplan is voltooid, dient hij dit voorafgaand aan de verkoop te melden aan het college en met het college tot overeenstemming te komen over de afhandeling van de subsidie;
- b. bij verkoop moeten de subsidievoorwaarden aan de koper worden overgedragen;
- c. indien reeds verplichtingen met betrekking tot het verbeterplan en andere verplichtingen in VvE-verband zijn aangegaan, dienen deze door de koper te worden overgenomen.

Artikel 7.2 Beslistermijn

Het college beslist op een aanvraag om een subsidie en toewijzing van de SVn-lening binnen acht weken na de dag waarop de aanvraag is ontvangen, welke termijn met ten hoogste twaalf weken kan worden verlengd.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen ene redelijke – korte- termijn.



Overwegingen

35. De ombudsman constateert dat het van 2010 tot 2018 heeft geduurd voor de werkzaamheden aan de M.straat 24 waren uitgevoerd. Nadat de VvE in september 2012 de subsidieaanvraag indiende, duurde het ook tot en met 2018 voor deze afgewikkeld was. Dat is lang. De vraag die hier voorligt is of deze gang van zaken te wijten is aan gedragingen van de gemeente. De ombudsman vindt van niet.
36. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat het hele traject zo lang duurde omdat de gemeente de (bestuurder van de) VvE steeds tegemoet kwam. Als de bestuurder verzocht om een gelegenheid om een nieuwe of verbeterde offerte in te dienen, kwam de gemeente hem tegemoet. Als de bestuurder niet meer reageerde, stuurde de gemeente geen herinnering.
37. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de gemeente wel pogingen heeft gedaan om tot afwikkeling van het traject tot woningverbetering te komen. De bouwinspecteur heeft zelf het initiatief genomen om met de aannemer in gesprek te gaan over de offerte van 19 maart 2012. Ondanks dat de gemeente na 18 juni 2012 niets meer van de VvE had gehoord, heeft zij de VvE in 2016 ook weer in de gelegenheid gesteld om zelf offertes in te dienen en heeft de bouwinspecteur op zijn initiatief deze offertes besproken met de aannemer en de bestuurder van de VvE.
38. Als de gemeente precies de regels had gevolgd, had zij de woningverbetering veel eerder zelf uitgevoerd of de subsidieaanvraag al veel eerder buiten behandeling gesteld. Gelet op het feit dat de bestuurder van de VvE in een traject als het onderhavige de gesprekspartner van de gemeente is en de bestuurder steeds ruimte nam om nieuwe offertes in te dienen of nieuwe aannemers te kiezen, heeft de gemeente zich niet onbehoorlijk gedragen tegenover de VvE.
39. Vervolgens heeft de ombudsman overwogen of de gemeente zich ten opzichte van het individuele lid van de VvE, de heer L., behoorlijk heeft gedragen? Ten aanzien van zijn klacht over het niet reageren op zijn verzoeken om informatie stelt de ombudsman vast dat de heer L. de gemeente 3 keer benaderde met een verzoek om informatie over de stand van zaken. Dit was op 21 maart 2013, 19 november 2015 en 20 december 2016. De gemeente heeft achtereenvolgens 21 maart 2013 telefonisch, 20 november 2015 met een e-mail en 20 december 2016 telefonisch gereageerd. In de reactie van 20 november 2015 informeert de gemeente de heer L. bovendien dat hij zonder gevolgen zijn 'pand' kan verkopen.



Alleen op de klacht van de heer L. van 27 december 2016 heeft de gemeente pas op 15 juni 2017 gereageerd. Dat was zeker te laat, maar er is wel een reactie gekomen.

40. De ombudsman concludeert dat de gemeente de heer L. als belanghebbende bij de woningverbetering en de subsidieaanvraag een reactie op zijn vragen heeft gegeven. Daar heeft de heer L. echter niet mee voor elkaar gekregen dat het traject woningverbetering in een stroomversnelling kwam, hetgeen hij wel beoogde.
41. De kern van het probleem van de heer L. is dat het erop lijkt dat de VvE en haar bestuurder kennelijk een ander belang hadden dan het lid van de VvE, de heer L. De ombudsman vindt het niet de taak van de gemeente dit probleem op te lossen. De heer L. had zijn eigen belang als lid van de VvE binnen de VvE aan de orde kunnen stellen. De gemeente kan daarin geen rol spelen.
42. In de periode van 2010 tot 2018 zijn de regels voor subsidieaanvragen woningverbetering veranderd. De gemeente heeft desondanks besloten de subsidieaanvraag van 1 september 2012 volgens de oude regels van vóór 2016 af te handelen. De gemeente is hiermee tegemoet gekomen aan de VvE en haar individuele leden.
43. Dat na zoveel tijd de rekening hoger uitvalt vindt de ombudsman voorzienbaar. Als de VvE of 1 van haar leden dat anders had gewild, had zij in 2010 daadwerkelijk actie moeten ondernemen. Dan had zij zelf de kosten kunnen beperken en zou zij geen beheerskosten hoeven betalen.
44. Bij de uitvoering van gemeentewege, brengt de gemeente beheerskosten van 15% over de aannemingssom in rekening. Dit kondigt de gemeente aan in de brieven waarin zij haar besluit bestuursdwang toe te passen, bekendmaakt.
45. De ombudsman is het met de heer L. eens dat de brief van 7 augustus 2017 voor wat betreft de beheerskosten verwarrend is. De ombudsman kan zich voorstellen dat de heer L. op basis van deze brief dacht dat hij de beheerskosten niet hoefde te betalen. Inmiddels heeft de gemeente deze brief herroepen onder verwijzing naar het voorbehoud dat zij in de brief van 7 augustus 2017 maakte.
46. De ombudsman vindt in de brief van 7 augustus 2017 en de verwarring daarover, geen aanleiding om de gemeente te vragen om de beheerskosten te laten



vervallen. De ombudsman heeft daarvoor 2 redenen. De 1^e is dat de heer L. van begin af aan had kunnen weten dat hij beheerskosten moest betalen als de gemeente de werkzaamheden zelf uit zou laten voeren. De 2^e is dat de gemeente ook over de beheerskosten subsidie aan de heer L. verleent. De (aanvullende) klacht van de heer L. is ongegrond. De gemeente heeft ten aanzien van de beheerskosten voldoende maatwerk geleverd.

47. De 1^e klacht dat de gemeente niet heeft gereageerd op verzoeken om informatie over de subsidieaanvraag van de VvE M.straat 24 is niet gegrond. De gemeente heeft wel gereageerd op de verzoeken van de heer L. om informatie over de stand van zaken en zijn klachten.

48. De 2^e klacht dat de gemeente te lang heeft gedaan over de afhandeling van de subsidieaanvraag woningverbetering is niet gegrond. Dat de afhandeling van de subsidieaanvraag zo lang heeft geduurd, is niet (in hoofdzaak) aan de gemeente te wijten. Als de gemeente sneller had gehandeld, had dat bovendien voor de heer L. geen beter resultaat opgeleverd.

49. De 3^e aanvullende klacht van de heer L. is niet gegrond. De heer L. mocht er gelet op de voorgeschiedenis niet op vertrouwen dat hij geen beheerskosten hoefde te betalen. Daarnaast verleent de gemeente hem ook subsidie over de beheerskosten. Daarmee heeft de gemeente voldoende maatwerk geleverd.

Oordeel

De onderzochte gedragingen van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsontwikkeling zijn behoorlijk. De gemeente heeft niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste gehandeld.

In haar reactie van 13 maart 2019 kondigt de gemeente aan dat zij de gang van zaken met betrekking tot de woningverbetering en de subsidieverzoeken van de VvE M.straat en de heer L. binnen de afdeling Bouw- en Woningtoezicht zal bespreken. Met name zal de gemeente bespreken dat sommige stappen in het proces langer duurden dan gewenst/noodzakelijk is.

De ombudsman stemt in met de reactie van de gemeente en ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.



Bijlage bij bevindingen en voorlopig oordeel 3688

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 5 mei 2017 dient klager een klacht in bij de ombudsman.
2. Op 17 mei 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klacht en zet de klacht door naar de gemeente.
3. Op 26 mei 2017 laat de gemeente weten meer tijd nodig te hebben om op de klacht te reageren.
4. Op 15 juni 2017 reageert de gemeente op de klacht. De ombudsman ontvangt een kopie van de brief.
5. Op 10 juli 2017 stelt klager enkele vervolgvragen aan de gemeente naar aanleiding van de reactie van 15 juni 2017. De ombudsman ontvangt een kopie van de brief.
6. Op 19 juli 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de brief.
7. Op 7 augustus 2017 reageert de gemeente op de aanvullende vragen van klager.

Klachtbehandeling door de ombudsman

8. Op 27 september 2017 laat klager aan de ombudsman weten niet tevreden zijn met het antwoord op zijn klacht.
9. Op 23 oktober 2017 laat de ombudsman weten eerst onderzoek te willen doen naar de juridische achtergrond van de klacht.
10. Op 17 januari 2018 deelt de ombudsman aan de klager en de gemeente mee een onderzoek in te stellen naar de klacht.
11. Per e-mail aan de ombudsman van 19 januari 2018 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief.
12. Op 1 februari 2018 vraagt de gemeente om verlenging van de reactietermijn. De gemeente verwacht uiterlijk 23 februari te reageren.
13. Op 12 februari 2018 laat de ombudsman weten de reactie van de gemeente voor 23 februari 2018 af te wachten.
14. Op 13 februari bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief van de ombudsman.
15. Op 22 februari 2018 geeft de gemeente een reactie op de klacht en de vragen van de ombudsman.
16. Op 6 maart 2018 stuurt de ombudsman de reactie van de gemeente door naar klager met het verzoek daarop te reageren.
17. Op 18 maart 2018 reageert klager op de brief van de gemeente van 22 februari 2018.



18. Op 10 april 2018 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de brief aan klager en geeft extra toelichting over de bevoegdheden van de ombudsman.
19. Op 1 november 2018 benadert klager de ombudsman en verzoekt de klachtafhandeling met betrekking tot de beheerskosten in zijn onderzoek mee te nemen.
20. Op 1 november 2018 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de stukken.
21. Op 25 februari 2019 stuurt de ombudsman de concept-bevindingen en het voorlopig oordeel toe aan de heer L. en de gemeente en stelt hen in de gelegenheid om daarop een reactie te geven.
22. Op 13 maart 2019 ontvangt de ombudsman een reactie van de gemeente.
23. Op 4 april 2019 verzoekt de ombudsman de heer L. wederom om een reactie te geven. De ombudsman schrijft dat als hij geen reactie van de heer L. ontvangt, hij ervan uitgaat dat de heer L. geen reactie wil geven.