



Rijkswaterstaat Noord-Holland

Rapport van Bevindingen

**Klachtenbehandeling ex hoofdstuk 9 AWB
inzake de klachten van de Stichting
Bewonersbelangen Isolatie Assendelft**

Maart 2005



Inleiding

Klacht

Bij brief van 27 januari 2005 heeft de Stichting BIA een klacht ingediend over de wijze waarop het ministerie van Verkeer en Waterstaat zich tegenover de Stichting BIA (verder te noemen: BIA) heeft gedragen. Deze klacht is voorafgegaan aan eerdere klachten uit 2004 die zijn behandeld door Rijkswaterstaat Noord-Holland. Bij brief van 8 december 2004 heeft de Minister de BIA bericht dat zij de bevindingen van de klachtencommissie integraal overneemt en inmiddels Progis gevraagd heeft aan die bevindingen uitvoering te geven.

De brief van de BIA heeft betrekking op de beoordeling van de eerdere klachten en op zaken die zich nadien hebben voorgedaan. De voorliggende klacht is door Rijkswaterstaat Noord-Holland in behandeling genomen en heeft als klachtenbehandelaars aangewezen de medewerkers van de juridische afdeling mr. R.J. Sielcken en mr. drs. H.J.M. van Gellekom; verder te noemen de klachtencommissie.

Overeenkomstig artikel 9.10 Awb is de klager in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van deze mogelijkheid heeft de heer van Zon afgezien. Wel heeft de heer Van Zon, voorzitter van de BIA, op 18 maart jl. de klachtencommissie, telefonisch informatie gegeven over de klachten en heeft hij de klachten op een aantal punten nader toegelicht. Een beknopt verslag van dit gesprek is als bijlage 2 bijgevoegd.

Naar aanleiding van de klacht, de nadere ontvangen informatie per telefoon en het nadien verrichte onderzoek, heeft de commissie dit rapport van bevindingen opgesteld.

Achtergrond

GIS-2, het geluidsisolatieproject rondom Schiphol wordt uitgevoerd door Progis, een projectorganisatie vallend onder Rijkswaterstaat. Bij het uitvoeren van deze taak maakt Progis gebruik van "de Regeling geluidwerende voorzieningen 1997" (RGV '97). De specifieke situatie van een aantal panden, waaronder in Assendelft, heeft geleid tot een aparte regeling; "Subsidieregeling geluidisolatie of vervangende nieuwbouw specifieke panden".

Over de totstandkoming en uitvoering van deze regelingen en de bejegening door het ministerie heeft BIA eerder klachten ingediend. Aangezien de onderhavige klachten vooral als aanvulling zijn te beschouwen op die eerdere klachten, worden de bevindingen van die klachten bij deze behandeling betrokken.



Onderzoek

Bij de behandeling van de eerdere BIA klachten heeft de klachtencommissie een uitgebreid feitenonderzoek gedaan. Het huidige onderzoek kan zich daarom beperken tot bevraging van Progis over de zaken die BIA heeft opgeworpen. Daarnaast kan de BIA zich niet vinden in een aantal oordelen van de minister zoals verwoord in haar brief aan de BIA dd 8 december 2004. Het gaat dan vooral om de klachten die betrekking hebben op de regelgeving en de interpretatie daarvan. Voor zover die klachten ook op gedragingen van het bestuursorgaan en haar medewerkers betrekking hebben, zal de commissie hier op in gaan.

Bevindingen en aanbevelingen

De bevindingen uit het onderzoek leiden tot een beoordeling van de klachten. Een klacht kan gegrond of ongegrond worden bevonden. Daarnaast kunnen de klachten, ongeacht de (on)gegrondheid de klachtencommissie aanleiding geven tot het doen van aanbevelingen aan de staatssecretaris met het oog op de behandeling of beoordeling van andere soortgelijke gevallen. De klachten van de BIA zijn door de commissie samengevat in de bijlage 1.



Bevindingen

1 Klachten over oordeel eerdere klachten

De klacht van de BIA op 27 januari 2005 heeft onder andere betrekking op eerdere klachten uit 2004. Deze klachten zijn behandeld door een klachtencommissie bij Rijkswaterstaat Noord-Holland, die daarover een oordeel heeft gegeven. De BIA klaagt over een aantal oordelen van die klachtencommissie op die klachten uit 2004.

1.1 Aankoop mogelijkheid vervallen

Op grond van het BGGL was vrijwillige verkoop voor een specifieke groep woningen mogelijk. Dit Besluit is ingetrokken in februari 2003 met de inwerkingtreding van het Luchtvaartindelingsbesluit Schiphol (LIB). Er bestaat, zoals de BIA stelt, voor deze groep inderdaad geen alternatief meer. Alleen woningen die zwaarder zijn belast dan 65 Ke komen in aanmerking voor aankoop.

1.2 Partiele isolatie bij constructieve gebreken

Om voor isolatie in aanmerking te komen, moet de woning aan een aantal voorwaarden voldoen. Eén ervan is dat de woning geen constructieve gebreken mag vertonen indien het geluidisolatie in de wegstaat. Wanneer opheffen van dat gebrek voor de eigenaar te kostbaar is om volledig te kunnen isoleren, kan hij verzoeken om partiële isolatie op grond van artikel 12, lid 3, RGV'97.

Partiële isolatie maakt al langer deel uit van de RGV'97. De stelling van de BIA is dat partiele isolatie nu wordt opgedrongen, terwijl daarvóór de eigenaar kon verzoeken om partiele isolatie aan te brengen. De commissie ziet geen verschil tussen het doen van een aanbod van Progis of het doen van een verzoek van de eigenaar. De uitkomst is dat partiele isolatie wordt aangebracht als de woning aan de voorwaarden voldoet.

Deze klachten hebben betrekking op de interpretatie van het RGV'97. Ze zijn reeds eerder door de staatssecretaris beantwoord in haar brief dd 27 mei p.5 inz. Par. 14 en 15. Deze klachten blijven hier buiten behandeling omdat ze geen betrekking hebben op het handelen van betrokken overheden en hun functionarissen.

1.3 Voorlichting en overleg i.v.m. gewijzigde regelgeving

De relevante klacht betreft het onvoldoende voorlichting geven door het Rijk over de gewijzigde regelgeving. Tevens richt de klacht zich tegen het niet voeren van overleg met bewonersvertegenwoordigers over de invoering van nieuwe en gewijzigde regelgeving.



Het schrappen van de aankoopverplichting vloeide voort uit de wijziging van het LIB. Het LIB is een algemene maatregel die voort vloeit uit de gewijzigde Wet Luchtvaart. Het betreft wetgeving die behandeld is in het parlement. Daar was voor een ieder de gelegenheid zijn opvattingen kenbaar te maken. Een apart overleg met bewonersorganisaties rond Schiphol over de inhoud van die regelgeving lag dan niet voor de hand. Dit gold ook voor een aantal wijzigingen in het RGV '97. Die geldt vanaf dat moment namelijk voor alle vliegvelden in Nederland.

1.4 Informatie over schade door verzakking

De BIA klaagt over het feit dat als zich schade voordoet na langere tijd. De kosten daarvan moeilijk verhaalbaar zullen zijn. Is de schade niet rechtstreeks terug te voeren op het werk, dan is er sprake van vervolgschade. Elke claim op vervolgschade wordt dan op zijn eigen merites beoordeeld. Het valt niet uit te sluiten dat de Staat én de aannemer hiervoor (deels) aansprakelijk zijn. Het is derhalve vooraf niet duidelijk wie kan worden aangesproken voor de schade. Bovenstaande vragen verdienen in het kader van de nazorg meer voorlichting aan de bewoners/eigenaren.

2 Aanvulling op de eerdere klachten

2.1 Systematisch onderzoek bij constructieve risico's

In 2004 heeft de BIA een klacht ingediend over het ontbreken van systematisch gehouden onderzoeken bij woningen met bouwtechnische risico's. Deze klacht is door de klachtencommissie wel onderzocht maar in het vorige rapport van bevindingen inderdaad niet beantwoord.

De klachtencommissie heeft zich bij de eerdere klacht steekproefsgewijs vergewist van de aanwezigheid van onderzoeksrapporten. Deze kunnen variëren van korte verslagen van visuele onderzoeken tot aan rapporten met foto's, historische gegevens en uitgebreide constructieberekeningen, al dan niet voorzien van een second opinion. Desgevraagd bevestigt Progis dat onderzoek wordt gedaan in dergelijke situaties en de rapporten daarvan worden opgenomen in het dossier. De dossiers worden in het archief van RWS Noord-Holland bewaard. Op verzoek kan de bewoner een kopie van het dossier krijgen. Progis stelt dat haar beleid erop is gericht om de gegevens uit het dossier ook ongevraagd aan de bewoners te verstrekken. Het verdient aanbeveling aan dit beleid ruimere bekendheid te geven. Verder kan Progis het gedeelte van het dossier, de eigenaar betreffende, toesturen na afdoening van de isolatiewerkzaamheden als vaste regel hanteren.

2.2 Opheffen constructieve gebreken

De volgende klacht betrof het feit dat bewoners zelf de kosten moeten dragen voor extra fundering of andere maatregelen terwijl de enige



Rijkswaterstaat Noord-Holland

reden voor die maatregelen gelegen zijn in het feit dat er geluidisolatie wordt aangebracht.

De klacht betreft de toepassing van de RGV'97. Het opheffen van een zogenaamd constructief gebrek is op grond van de RGV'97 een verantwoordelijkheid van de eigenaar. Gaat deze niet over tot het opheffen van het gebrek, dan kan Progis beslissen om geen voorzieningen aan te brengen (artikel 6 lid 3 RGV'97). Progis verwijst dan door naar het Schadeschap Schiphol, dat als vangnet fungeert voor o.a. dit soort gevallen. Het Schadeschap kan alleen de schade compenseren in geld en past daarom andere criteria toe bij de beoordeling van een schadeverzoek (art 49 WRO, planschade) dan Progis, die in natura compenseert (geluidisolatie).

2.3 Geen betrokkenheid bij bijdrageregeling

Een derde klacht betrof de nalatigheid van Progis en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat om bewoners/belanghebbenden te betrekken bij de opstelling van de subsidieregeling voor bijzondere gevallen. De Commissie heeft haar oordeel reeds gegeven en ziet geen reden de klacht alsnog gegrond te verklaren. Wat betreft de afhandeling en uitvoering van de subsidieregeling wordt verwezen naar de paragraaf communicatie onder 4.2.

2.4 Omvang probleempanden onduidelijk

Tenslotte brengt BIA naar aanleiding van de vorige klachten naar voren dat extra budget voor de aanvankelijk ca 100 Assendelftse probleempanden beschikbaar was en dat slechts ca 10 panden een bijdrage hebben gekregen.

De klacht berust op het misverstand dat er een budget zou zijn voor ca 100 woningen. Verder is vermoedelijk misverstaan dat op voorhand veel extra kosten die gemaakt zouden worden, vergoed konden worden. Beide stellingen zijn onjuist. Het betrof hier een kostenraming op basis van de veronderstelling dat ca 100 woningen een bijzonder gevallen betroffen waaraan de Minister een (geldelijke) bijdrage zou verlenen. Gebleken is dat het aantal woningen dat voor een Rijksbijdrage zou komen, aanmerkelijk geringer was (10). Welke woningen in de loop van de tijd onder de regeling zijn gaan vallen en welke eigenaren/bewoners van de bijdrage gebruik hebben gemaakt, is door Progis vastgelegd in de werklijst voor bijzondere panden. De BIA krijgt inzage in die lijst conform de eerdere aanbeveling van de klachtencommissie en daarmee inzicht in het bestand van woningen die in aanmerking komen voor de regeling.

3 Nationale Ombudsman

De klachtencommissie neemt kennis van het feit dat de BIA zich tot de Nationale Ombudsman went.



4 Klachten n.a.v. eerdere aanbevelingen van de klachtencommissie

4.1 Werklijst en aanvragen voor subsidie

De werkljst dd. 16 april 2004 was een ambtshalve opgestelde lijst 'specifieke panden' die onder de subsidieregeling zouden kunnen vallen.

De klachtencommissie die de eerdere klachten van de BIA heeft beoordeeld, heeft aanbevolen de lijst met probleempanden aan de BIA beschikbaar te stellen. De aanbeveling is door de minister overgenomen. Bij navraag door de BIA, blijkt op 19 januari Progis de lijst niet te hebben opgestuurd. Ook nadien heeft de toezending niet plaats gehad.

De Stichting zal naar mededeling van Progis de lijst met mutaties ontvangen in week 14. De commissie ontvangt daarvan afschriften. Progis heeft nog geen acties ondernomen om de subsidieregeling voor bijzondere panden "open te stellen" zodat eigenaren die menen daarvoor in aanmerking komen, daartoe alsnog een verzoek kunnen indienen om voor de bijdrage in aanmerking te komen. Dit behoort ook niet tot de bevoegdheden van Progis.

4.2 Communicatie

De BIA stelt dat de communicatie met Progis nog steeds ontoereikend is. Als voorbeeld brengt zij naar voren dat de BIA op de hoogte zou worden gehouden over een brandveiligheidsproef door TNO op het isolatiemateriaal eind december. De BIA klaagt over het uitblijven van berichtgeving over resultaten van het onderzoek.

Progis deelt mee dat de brandveiligheidsproef vertraging heeft opgelopen. De desbetreffende aannemer die het isolatiemateriaal heeft geleverd, wilde aanvankelijk bij de proef betrokken zijn. Inmiddels ziet de aannemer af van deelname aan de proef, omdat hij van mening is deugdelijk isolatiemateriaal te hebben geleverd. Progis zou hier conform reguliere afspraken over de communicatie de gemeente Zaanstad van deze vertraging op de hoogte stellen. De afspraak is dat de gemeente Zaanstad de berichtgeving over dit onderwerp verzorgt.

Progis was niet gehouden de BIA te informeren en in zoverre is de klacht ongegrond. Als gevolg van het niet melden door Progis van de vertraging, heeft de gemeente de Stichting BIA niet geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek. Dit zal alsnog dienen te geschieden.

5 Samenvattend oordeel over de ingediende klachten

1.1 De klacht m.b.t. het schrappen van de aankoopmogelijkheid betreft de interpretatie van regelgeving en is derhalve ongegrond.



- 1.2 De klacht over de dwingende keus voor partiele isolatie is ongegrond. De uiteindelijke keuze van de eigenaar is vrijwillig.
- 1.3 De klacht over de beperkte communicatie voordat het LIB van kracht werd, acht de commissie ongegrond. Inspraak was mogelijk bij het parlement. Het lag niet voor de hand om op dat moment als ministerie inspraakmogelijkheden te bieden
- 1.4 De klacht over het aansprakelijk kunnen stellen van uitsluitend de aannemer is ongegrond omdat het onjuist is. Dezelfde interpretatie brengt de commissie wel tot de aanbeveling meer voorlichting te geven over gevolgschade.

- 2.1 Een eerdere klacht over het uitblijven van antwoord over de aanwezigheid van bouwtechnische onderzoeksrapporten is gegrond. Met de beantwoording door deze klachtencommissie is alsnog in de zaak voorzien.
- 2.2 Bewoners moeten zelf de kosten dragen voor extra fundering. De klacht is eerder geuit. De commissie beoordeelde de klacht als een interpretatie van een regeling en derhalve niet gegrond.
- 2.3 Nalatigheid van Progis en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat om bewoners/belanghebbenden te betrekken bij de opstelling van de subsidieregeling voor bijzondere gevallen. Deze klacht is eerder door de commissie ongegrond verklaard.
- 2.4 Extra budget voor de aanvankelijk ca 100 Assendelftse probleempanen, komt slechts ten goede van ca10 panen. Deze klacht is bij de eerdere behandeling na uitgebreid onderzoek ongegrond verklaard.

- 3 Nationale Ombudsman n.v.t.p.

- 4.1 De aanbevelingen naar aanleiding van de eerdere klachten (zie bijlage III) zijn nog niet uitgevoerd. De klacht is gegrond. Volgens mededeling van Progis wordt werklijst opgestuurd in week 14.
- 4.2 De wijze van informatie-uitwisseling tussen Progis en de BIA is niet gewijzigd. De klacht m.b.t. de informatie over de brandveiligheidsproef door Progis is ongegrond omdat deze rol bij de gemeente Zaanstad ligt.

6 Aanbevelingen

De (aanvullende) klachten van de BIA brengen de commissie tot de volgende aanbevelingen:

1. Actieve informatieverstrekking
Progis kiest voor maatwerk bij de voorlichting, die nu actief wordt ingevuld door de bewonersbezoeken n.a.v. de gewijzigde geluidscontour als gevolg van de "rekenfout". Naast deze beleidslijn is het gewenst algemene informatie ruimer beschikbaar te stellen, via bijvoorbeeld de internetsite van Progis en de wijkgerichte bulletins.



Rijkswaterstaat Noord-Holland

2. Overleg en uitwisseling van informatie
In de afgelopen maanden is er geen overleg geweest tussen BIA en Progis. Het verdient aanbeveling dit overleg weer opgang te brengen.
3. Informatieverschaffing over gevolgschade
Het verdient aanbeveling om in het kader van de nazorg algemene informatie te verschaffen over om te gaan bij gevolgschade. Het gaat om beantwoording van vragen die leven, zoals wat is gevolgschade, wanneer valt het onder de garantie, hoe stel je gevolgschade vast..
4. Beschikbaar stellen van dossierinformatie
Het verdient aanbeveling ruimere bekendheid te geven aan het beleid van Progis dat na afdoening van de isolatiewerkzaamheden de informatie, aangaande de eigenaar, uit het werkdossier aan de betreffende eigenaar/bewoner wordt toegestuurd.



Bijlage 1

Korte weergave van de klachten

BIA heeft de volgende klachten ingediend die kortweg gezegd het volgende inhouden:

- 1 Bezwaren tegen oordeel eerdere klachten
 - 1.1 Het schrappen van de aankoopmogelijk voor een groep woningen binnen de 40-55 Ke-zone.
 - 1.2 Het aanbieden van partiele isolatie waar volledige isolatie te kostbaar zou zijn.
 - 1.3 Het wijzigen bestaande regeling zonder dat daarover overleg of berichtgeving is voorafgegaan, noch in overgangsregelingen is voorzien.
 - 1.4 Alleen de aannemer en niet het Rijk kan aansprakelijk worden gesteld indien schade optreedt ten gevolge van ontoereikend onderzoek aan de fundering van de geïsoleerde woning.
- 2 Aanvulling op de eerdere klachten
 - 2.1 Een eerdere klacht over het al dan niet de aanwezigheid van bouwtechnische onderzoeken bij woningen met bouwtechnische risico's is door de klachtencommissie niet beantwoord.
 - 2.2 Bewoners zelf de kosten moeten dragen voor extra fundering of andere maatregelen terwijl de enige reden voor die maatregelen gelegen zijn in het feit dat er geluidisolatie wordt aangebracht.
 - 2.3 Nalatigheid van Progis en de Minister van Verkeer en Waterstaat om bewoners/belanghebbenden te betrekken bij de opstelling van de subsidieregeling voor bijzondere gevallen.
 - 2.4 Extra budget voor de aanvankelijk 100 à 110 Assendelftse probleempanen is, komt slechts ten goede van ca 5 panden.
- 3 Nationale Ombudsman n.v.t.p.
- 4 Klachten m.b.t. eerder aanbevelingen
 - 4.1 De aanbevelingen naar aanleiding van de eerdere klachten niet uitgevoerd. Het betreft de werklijst van panden en de mogelijkheid om subsidieverzoeken in te dienen.
 - 4.2 De communicatie is niet verbeterd, waaronder het uitblijven van berichtgeving eind december over resultaten van een toegezegd onderzoek door TNO naar de brandveiligheid van de isolatiematerialen.
- 5 Aanvulling Aanbevelingen n.v.t.p.

De Stichting verzoekt alsnog overleg over de subsidieregeling en de stichting verzoekt wederom een gesprek te hebben met de staatssecretaris.



Bijlage 2

Verslag van het telefoongesprek dat door de heer R.J. Sielcken (RWS) d.d. 18 maart 2005 gevoerd is met de heer G.M. van Zon, voorzitter van Stichting BIA – Bewonersbelangen Isolatie Assendelft naar aanleiding van de brief van BIA d.d. 27 januari 2005 aan de minister van Verkeer en Waterstaat inzake de afhandeling van eerder ingediende klachten alsmede het indienen van nieuwe klachten.

Onderwerp: Brief van 27 januari 2005, waarin BIA terug komt op de wijze van afhandeling van eerder ingediende klachten en een aantal nieuwe klachten indient.

Gesprekdeelnemers: aan het telefonisch gesprek werd deelgenomen door de heer G.M. van Zon, voorzitter van de Stichting BIA en de heer mr. R.J. Sielcken en
De heer mr. drs. H.J.M. van Gellekom (medewerkers van RWS Noord- Holland)

Aanleiding voor dit gesprek

De heer Sielcken introduceert de deelnemers aan het gesprek en bevestigt naar de heer Van Zon toe dat dit gesprek niet aangeduid wordt als “horen” in de zin van hoofdstuk 9 Awb. Doel van dit gesprek is om informatie uit te wisselen, opdat de klachten zo helder mogelijk door RWS geformuleerd kunnen worden.

Er zal wel door de heer van Gellekom een kort verslag van het besprokene gemaakt worden en dit zal als concept voor commentaar voorgelegd worden aan BIA.

Toelichting klachten

Als leidraad voor het gesprek wordt de brief d.d. 27 januari jl. van BIA gevolgd.

1.1. gewijzigde regelgeving leidt tot een situatie waarbij partiele isolatie dwingend (als bezuinigingsmaatregel) wordt aangeboden. Deze koerswijziging is lijnrecht in tegenspraak met de regeling zoals deze eind jaren negentig gecommuniceerd en toegepast werd. Partiele isolatie was (toen) onbespreekbaar. Na lang aandringen en na interventie van de toenmalige minister, mevr. Netelenbos, is bepaald dat wanneer bewoners er specifiek om vroegen, partiele isolatie mogelijk was. Nu opeens zijn de rollen omgedraaid en bepaalt Progis of je wel of niet in



Rijkswaterstaat Noord-Holland

aanmerking komt voor partiele isolatie. En als je dat niet accepteert, krijg je niets.

1.2. De eigenaren van panden worden het bos ingestuurd, wanneer zij nadere informatie willen hebben over de werkwijze indien schade optreedt. Volgens BIA wordt alle verantwoordelijkheid naar de aannemer afgeschoven, terwijl je als eigenaar/bewoner vaak niet weet wie deze aannemer is en of deze aannemer over 10 jaar nog wel bestaat.

2.1. De toelichting op deze klacht is voldoende duidelijk gemaakt is de brief van 27 januari 2005 en behoeft thans geen verdere toelichting.

2.2. BIA memoreert nog eens het verschil van inzicht over de vergoeding van de kosten die gemaakt moeten worden wanneer er sprake is van een "gebrek" aan de constructie/fundering, waardoor de isolatiemaatregelen niet uitgevoerd kunnen worden. Ook dit onderdeel van de brief behoeft geen nadere toelichting.

2.3. BIA blijft van mening dat zij betrokken had moeten worden bij het opstellen van de subsidieregeling. Is volgens BIA te scharen onder de algemene klacht van onvoldoende c.q. miscommunicatie.

2.4. De aanwending van de gelden die oorspronkelijk bedoeld waren voor het (helpen) oplossen van constructieproblemen, wordt steeds meer aangewend voor een klein aantal "probleempanden". Het steekt BIA dat dit niet bespreekbaar is gemaakt en dat men hierover zo lang in het ongewisse is moeten blijven. Dit punt heeft BIA in de brief aan de Nationale Ombudsman aan de orde gesteld.

3. De heer Van Zon deelt mede dat BIA inderdaad een brief aan de Nationale Ombudsman gestuurd heeft, maar inmiddels antwoord gekregen heeft dat de Nationale Ombudsman de klacht niet in behandeling zal nemen. De klacht heeft naar het oordeel van de Nationale Ombudsman betrekking op algemeen verbindende voorschriften en klachten hierover worden niet in behandeling genomen.

4.1 t/m 4.3. Het bevreemdt BIA ten zeerste dat Progis op 19 januari 2005 nog niets wist over het antwoord van de Minister d.d. 8 december 2004 en de aanbevelingen die zij gedaan heeft richting Progis n.a.v. het eerste klaagschrift van BIA. Per saldo is er tot en met vandaag nog steeds niets gedaan met deze aanbevelingen. Bia vindt dit te gek voor woorden.

4.4. Bia illustreert de slechte communicatie aan de hand van een recente gebeurtenis: ondanks alle uitdrukkelijke en herhaalde toezeggingen, weet men nog steeds niet over het onderzoek naar de brandveiligheid van de aangebrachte geluidsisolatie. En niet alleen



Rijkswaterstaat Noord-Holland

BIA is niet op de hoogte gehouden; de gemeente Zaanstad is eveneens niet geïnformeerd.

Communicatie

Aansluitend wordt gesproken over de wijze van communiceren (of het niet communiceren). De heer Sielcken vraagt de heer Van Zon of hij zelf concrete suggesties heeft ter verbetering.

De heer Van Zon benadrukt dat communicatie vanuit een algemene grondhouding dient te geschieden: men dient elkaar serieus te nemen en men streeft naar overeenstemming c.q. een oplossing.

Grote bijeenkomsten, zoals in oktober 2004, waarbij het “volk” stoom kan afblazen en vervolgens niets doen, is geen goede manier van communiceren. De heer van Zon benadrukt nogmaals dat het om een bepaalde attitude gaat en deze mist hij bij de bestaande “poppetjes”.

Waar de heer van Zon wel over te spreken is, de wijze waarop men ter voorbereiding op GIS III te werk gaat. Men bezoekt vanuit dit project de regio en spreekt met verschillende mensen c.q. groepen om kennis te maken en om te horen wat er leeft, wat men wil etc.

Sluiting

Niets meer aan de orde zijnde, beëindigt de heer Sielcken het gesprek en bedankt de heer Van Zon voor zijn toelichting.



Bijlage 3

Uit de nota van bevindingen over klachten van BIA, zoals overgenomen door de minister en aan BIA gestuurd bij brief dd 8 december 2004.

Aanbevelingen

1. Huiseigenaren van panden in cluster 1 en 2 in Assendelft alsnog in de gelegenheid stellen een subsidie-aanvraag in te dienen, althans voor zover deze panden vermeld zijn op de "werklijst" van Progis d.d. 16 april 2004 en voor zover deze huiseigenaren nog geen aanvraag voor subsidie hebben ingediend.
2. De werklijst van Progis d.d. 16 april 2004 alsnog aan BIA toe sturen, onder de uitdrukkelijke mededeling dat dit een werklijst is, die ten onrecht richting BIA gepresenteerd is als zijnde de lijst als bedoeld in artikel 2, tweede lid van de Subsidieregeling geluidsisolatie of vervangende nieuwbouw specifieke panden.
3. Een bijdrage te leveren aan de toezegging in de brief van de Staatssecretaris van 27 mei 2004 om in het vervolg trachten duidelijk te communiceren, door het snel en adequaat afwerken van toegezegde afspraken, verschaffen van duidelijke en heldere informatie en door duidelijkheid te geven over de rol en eigen verantwoordelijkheden van de verschillende partners binnen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat die betrokken zijn bij het besluitvormingsproces.