

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Noord/Zuidlijn Vijzelgracht

Deel 3 Afhandeling gevolgen verzakkingen

Gemeente Amsterdam

Schadebureau Noord/Zuidlijn

Stadsdeel Centrum

Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam

Projectbureau Noord/Zuidlijn

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

3 december 2009

RA0944776

Samenvatting en conclusies

De gemeente Amsterdam legt op de Vijzelgracht een diep metrostation aan als onderdeel van de Noord/Zuidlijn. Bij ontgravingswerkzaamheden is tot tweemaal toe lekkage opgetreden in de diepwand waardoor schade aan de belendende panden is ontstaan. Bij beide incidenten zijn de zwaarst getroffen panden aan de Vijzelgracht en de directe omgeving uit veiligheidsoverwegingen ontruimd. Bewoners hebben in hotels of elders moeten overnachten. Verschillende bewoners en ondernemers bleken voor langere tijd geen gebruik meer te kunnen maken van hun woning dan wel bedrijfsruimte.

Het onderzoek betreft de afhandeling van de schade die is opgetreden ten gevolge van de lekkages. De ombudsman heeft zijn onderzoek uitgebreid tot de compensatie voor de overlast van de bouwactiviteiten. Het onderzoek betreft in het bijzonder het Schadebureau Noord/Zuidlijn.

Conclusies

1. In de praktijk functioneert het Schadebureau Noord/Zuidlijn waarvoor het bedoeld was: een voor de burger goed toegankelijk en laagdrempelig loket. Bewoners en ondernemers worden bij de afhandeling van schade niet geconfronteerd met gemeentelijke diensten en aannemers die naar elkaar verwijzen voor wat betreft de aansprakelijkheid.
2. Doordat het Schadebureau Noord/Zuidlijn buiten de organisatie van het Projectbureau Noord/Zuidlijn staat, ervaren de meeste bewoners en ondernemers ook dat het Schadebureau Noord/Zuidlijn is gericht op een objectieve afhandeling van schade en

nadeelcompensatie en los staat van de organisatie die is belast met de aanleg van de Noord/Zuidlijn.

3. Van een gecoördineerde opvang ter plaatse direct na de verzakkingen door de gemeente was geen sprake. Evenmin werd het Schadebureau Noord/Zuidlijn direct over het (tweede) incident geïnformeerd. Hierna heeft de gemeente de gevolgen voor de meest getroffen goed opgevangen:
 - de gemeente heeft een nazorgteam geformeerd;
 - de gemeente heeft zich ingespannen om tijdelijke woonruimte te vinden voor degenen die voorlopig niet in hun pand konden terugkeren;
 - het Schadebureau Noord/Zuidlijn is uit eigen beweging ertoe overgegaan voorschotten te betalen.
4. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft actief opgeroepen om schade te melden, laat elke gemelde schade door een extern expertisebureau onderzoeken en vergoedt redelijke kosten voor contra-expertise en juridische bijstand. De gemeente heeft voor de gevolgen haar verantwoordelijkheid uitgesproken, zonder uitdrukkelijk aansprakelijkheid te erkennen.
5. De gemeente beperkt zich niet tot financiële vergoeding van schade achteraf:
 - de meest getroffen bewoners en ondernemers zijn of worden in staat gesteld met ondersteuning van de gemeente te verhuizen door panden te kopen of de huurovereenkomst af te kopen;
 - ten behoeve van het herstel van de meest getroffen panden is expertise ter beschikking gesteld;
 - kosten van noodmaatregelen komen niet ten laste van de eigenaren;
 - ook heel praktische zaken heeft de gemeente op zich genomen, zoals ontruiming van een pand en opslag van de boedel.
 - schade van zeer eenvoudige aard wordt door het Schadebureau zelf, zonder inschakeling van experts, afgehandeld;
 - getroffen worden in de gelegenheid gesteld een second opinion op kosten van de gemeente te vragen, als daarvoor redelijke argumenten worden aangevoerd.
6. Kritiek over de afwikkeling van de gevolgen betreft:
 - het Schadebureau Noord/Zuidlijn en de externe expertisebureaus handelen niet altijd voortvarend genoeg; verslaglegging over besprekingen ontbreekt regelmatig;
 - voorschotten op schadevergoeding worden niet stelselmatig verrekend zodra dat kan met onzekerheid over de acceptatie van bepaalde uitgaven tot gevolg;
 - niet alle diensten en instellingen waarmee getroffen te maken krijgen hebben oog voor de bijzondere situatie waarin getroffen zich bevinden;
 - onzorgvuldigheid bij de opslag van inboedel;
 - tekortschietende bewaking van ontruimde panden.
7. De gemeente heeft regelingen getroffen voor nadeelcompensatie. Op grond van de Verordening nadeelcompensatie is een advies van de Schadecommissie Noord/Zuidlijn verplicht. In de praktijk vergt dit veel tijd. Ook herhalingsverzoeken om schadevergoeding moeten telkens door de schadecommissie worden behandeld. Van een advies van de Schadecommissie Noord/Zuidlijn kan, buiten de Tegemoetkomingsregeling, alleen in een beperkt aantal gevallen worden afgezien.
8. Mensen die willen of moeten verhuizen kunnen op voorhand niet voldoende zekerheid

krijgen over de hoogte van de nadeelcompensatie waarop zij aanspraak kunnen maken.

9. De duur van de bouwactiviteiten wordt een steeds belangrijker factor voor de overlast en schade die de bewoners en ondernemers in de buurt van de Vijzelgracht ondervinden. Ondernemers die zich na de besluitvorming over de aanleg van de Noord/Zuidlijn (in 2001) hebben gevestigd, komen op grond van het voorzienbaarheidsvereiste nu niet in aanmerking voor nadeelcompensatie.

Oordeel

De ombudsman komt tot het oordeel dat de gemeente in grote lijnen op een behoorlijke wijze de gevolgen van de verzakkingen afhandelt die past bij de impact die deze gebeurtenissen hebben gehad en nog hebben. Dit geldt met name voor de bewoners die hierdoor - al dan niet tijdelijk - van huis en haard zijn verdreven.

Aanbevelingen

De aanbevelingen zijn met name gericht op schades, die zich mogelijk gedurende de verdere uitvoering van de werkzaamheden aan de Noord/Zuidlijn kunnen voordoen. Zij beogen een voor bewoners en ondernemers zo effectief mogelijke afhandeling van de gevolgen van schades te realiseren. Uitgangspunt hierbij is dat de gemeente uitvoerder is van een complex en risicovol project dat zeer langdurig ernstige overlast veroorzaakt.

1. Stel een norm en procedure vast voor de aankoop van getroffen panden die erop gericht is om bewoners en ondernemers in een situatie te brengen die vergelijkbaar is met die voordat de schade aan de panden optrad.
2. Herzien de regeling voor nadeelcompensatie en actualiseer het ijkpunt van de voorzienbaarheid van de schade (nu gesteld op 2001).
Let hierbij op:
 - de reikwijdte van de Tegemoetkomingsregeling,
 - de voorspelbaarheid van de uitkomst van een beroep op de Verordening nadeelcompensatie,
 - de verhuismogelijkheden voor huurders.
3. Geef het Schadebureau Noord/Zuidlijn ruimere mogelijkheden om zelfstandig nadeelcompensatie toe te kennen zonder advies van de Schadecommissie Noord/Zuidlijn. Bied daarbij wel de mogelijkheid om het advies van de Schadecommissie Noord/Zuidlijn te vragen en stel deze mogelijkheid ook open bij de vergoeding van bouwschade, ook als die bestaat in de aankoop van een pand.
4. Zorg voor afstemming tussen de verschillende gemeentelijke (en niet gemeentelijke) diensten en instellingen waarmee getroffen te maken krijgen, bijvoorbeeld ten aanzien van aanslagen en heffingen.
5. Treed coulant op bij verzoeken tot vergoeding van tijd die bewoners en ondernemers besteden aan het vaststellen van de schade en het organiseren van herstel.

6. Bied eigenaren de mogelijkheid om desgewenst een nieuwe opname van hun pand uit te laten voeren, mede gelet op de hervatting van de werkzaamheden.

Voorwoord

In dit rapport doet de ombudsman verslag van zijn onderzoek naar de afhandeling van de gevolgen van de incidenten die zich op 19 juni 2008 en 10 september 2008 bij de bouw van het metrostation Vijzelgracht hebben voorgedaan. Het onderzoek met betrekking tot deze incidenten is in drie afzonderlijke deelrapportages gesplitst.

1. In het eerste deel onderzoekt de ombudsman de voorgeschiedenis van zwakke plekken in de diepwand van het station Vijzelgracht, de risico's ervan, het verhelpen van de problemen en de verwachtingen die zijn gewekt over het monitoringsysteem. Het eerste deel vervolgt met een reconstructie van de gang van zaken rond de incidenten op dinsdag 17 juni 2008 aan de oostkant en op donderdag 19 juni 2008 aan de westkant van de Vijzelgracht. Deze rapportage sluit af met een korte beschrijving van wat ondernomen is om de bewoners en ondernemers de dagen na het incident tegemoet te komen.

2. In het tweede deel onderzoekt de ombudsman de besluitvorming en communicatie over de hervatting van de werkzaamheden, de gebeurtenissen op 10 september 2008 en de opvang van de bewoners.

3. Het onderhavige derde deel van de rapportage Noord/Zuidlijn Vijzelgracht besteedt aandacht aan de afhandeling van de gevolgen van genoemde incidenten over een langere periode.

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Samenvatting en conclusies | 1 |
| Conclusies | 1 |
| Oordeel | 3 |
| Aanbevelingen | 3 |
| Voorwoord | 5 |
| Inleiding | 7 |
| Onderzoek | 7 |
| Betrokken diensten | 8 |
| Wat vooraf ging | 9 |
| Leeswijzer | 9 |
| Bouwschade | 10 |
| Communicatie | 11 |
| Schadeopneming en vergoeding | 12 |
| Voorschotten | 14 |
| Vervangende huisvesting | 14 |
| Aankoop panden | 16 |
| Huurders | 17 |
| Herstel | 17 |
| Bijkomende schade en gevolgen | 19 |
| Immateriële schade | 20 |
| Nadeelcompensatie | 20 |
| Conclusies | 24 |
| Bijlage | 27 |

Inleiding

Op verzoek van de toenmalige wethouder Verkeer heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar de gang van zaken rond het incident op 19 juni 2008. Daarbij heeft de ombudsman aangekondigd ook onderzoek te zullen doen naar de afhandeling van de schade ten gevolge van dat incident. Eveneens op verzoek van de toenmalige wethouder Verkeer heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar het incident op 10 september 2008. Daarbij heeft de ombudsman wederom aangekondigd ook de afhandeling van de schade ten gevolge van dat incident te onderzoeken. De ombudsman heeft eerst de onderzoeken naar de incidenten afgerond.

De ombudsman heeft bij het onderzoek naar de afhandeling van de gevolgen van de schade ook de uitvoering van de compensatieregeling voor de overlast die de bouwactiviteiten veroorzaken voor bewoners en ondernemers betrokken. De incidenten hebben onder meer tot gevolg dat de duur van de overlast van de bouwactiviteiten aanmerkelijk toeneemt. In de loop van zijn onderzoek is het de ombudsman steeds meer gebleken hoe diep de overlast ingrijpt in het leven en werk van degenen die wonen en werken in de omgeving van het metrostation Vijzelgracht. Ook de commissie Veerman die de gemeente in juni 2009 adviseerde over de verdere aanpak van het Noord/Zuidlijnproject vraagt aandacht voor de lange duur van de overlast en hinder voor de omgeving. In de visie van de commissie hoort deze niet langer tot de gebruikelijke maatschappelijke risico's en in redelijkheid te verlangen acceptatie van overlast door de burger of kleine zelfstandige ondernemer.

Het onderzoek betreft de gemeente Amsterdam, in het bijzonder het Schadebureau Noord/Zuidlijn. In mindere mate heeft het betrekking op het Projectbureau Noord/Zuidlijn, het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum en de Dienst Belastingen. Het onderzoek heeft betrekking op:

- het handelen van de gemeente met betrekking tot de afhandeling van de schade die is opgetreden ten gevolge van de lekkages in de diepwanden van het in aanbouw zijnde station Vijzelgracht op 17 juni 2008, 19 juni 2008 en 10 september 2008 en de compensatie voor de overlast die de bouwactiviteiten veroorzaken voor bewoners en ondernemers.

Dit onderzoek heeft betrekking op de afhandeling van de gevolgen in zijn algemeenheid. Naar aanleiding van een aantal specifieke klachten van burgers en ondernemers die in de loop van dit onderzoek zijn ingediend heeft de ombudsman separate onderzoeken of interventies opgestart.

Onderzoek

De in het verslag van bevindingen weergegeven feiten zijn ontleend aan de informatie die is verstrekt door het Schadebureau Noord/Zuidlijn en Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum.

De meeste informatie heeft de ombudsman verkregen uit gesprekken die hij op zijn uitnodiging of op verzoek heeft gevoerd met:

- twee medewerkers en de directeur van het Schadebureau Noord/Zuidlijn;
- twee adviseurs, die zijn ingehuurd door het Projectbureau Noord/Zuidlijn en die werkzaam zijn ten behoeve van zowel het Projectbureau Noord/Zuidlijn als het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam en het Schadebureau Noord/Zuidlijn;
- een senior adviseur van het Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum;

- acht bewoners/families en ondernemers van de Vijzelgracht en omgeving;
- een medewerker van de Stichting Gijzelgracht, die actief is voor bewoners en ondernemers van de Vijzelgracht en omgeving.

Daarnaast heeft de ombudsman een enquête gehouden onder alle bewoners en ondernemers die schade als gevolg van de incidenten op 19 juni 2008 en 10 september 2008 bij het Schadebureau Noord/Zuidlijn hebben gemeld. Ongeveer een derde van de geënquêteerden heeft gereageerd. De ontvangen antwoorden zijn niet van dien aard dat deze een apart onderdeel van deze rapportage rechtvaardigen. De resultaten uit de enquête hebben de bevindingen van de ombudsman op hoofdlijnen bevestigd en bieden op onderdelen daarvan een treffende illustratie. In die zin heeft de ombudsman de resultaten betrokken bij de waardering van zijn bevindingen.

Ook de Stichting Gijzelgracht heeft een enquête gehouden. De stichting heeft de uitkomsten hiervan gepubliceerd en met de ombudsman gedeeld. De Stichting Gijzelgracht is opgericht door bewoners van de Vijzelgracht met een financiële bijdrage van de gemeente voor ondersteuning van bewoners.

De ombudsman heeft het resultaat van zijn onderzoek als verslag van bevindingen naar bovengenoemde partijen en de voorzitter van de Schadecommissie Noord/Zuidlijn gestuurd. De reacties zijn, voor zover relevant, in het verslag verwerkt.

De resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman besproken met de directeur van het Schadebureau Noord/Zuidlijn.

Betrokken diensten

Projectbureau Noord/Zuidlijn

Het Projectbureau Noord/Zuidlijn is verantwoordelijk voor de voortgang, kwaliteit, financiële beheersing, organisatie en communicatie met betrekking tot de bouw van de Noord/Zuidlijn. Het projectbureau heeft voor de uitvoering van haar leefbaarheidsbeleid twee externe adviseurs ingeschakeld. Samen met de projectbegeleiders van het Projectbureau Noord/Zuidlijn bezoeken zij omwonenden en proberen individuele leefbaarheidsproblemen op te lossen. Het Projectbureau Noord/Zuidlijn valt bestuurlijk onder de wethouder Verkeer.

Schadebureau Noord/Zuidlijn

Bewoners en ondernemers die menen schade te lijden ten gevolge van de bouw van de Noord/Zuidlijn kunnen zich wenden tot het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn is ingesteld om te dienen als centraal meldpunt voor bewoners en ondernemers die schade ondervinden ten gevolge van de aanleg van de Noord/Zuidlijn ter voorkoming van onzekerheid bij burgers waar zij daarvoor terecht moeten.

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn is buiten de organisatie van het Projectbureau Noord/Zuidlijn geplaatst om een objectieve beoordeling van schadeclaims te bewerkstelligen. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn viel tot de zomer van 2009 bestuurlijk onder de wethouder Financiën. Naar aanleiding van het advies van de Commissie Veerman, die in opdracht van de gemeente Amsterdam een advies uitbracht over voortzetting van de aanleg van de Noord/Zuidlijn en de voorwaarden daarvoor, valt het Schadebureau Noord/Zuidlijn sinds de zomer van 2009 onder de wethouder Verkeer.

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn onderscheidt twee soorten vergoedingen: de vergoeding van schade die het gevolg is van onrechtmatig handelen bij de bouwactiviteiten (bouwschade) en de vergoeding van nadeel dat het gevolg is van de rechtmatige aanleg van de Noord/Zuidlijn, zoals overlast en wijziging van het bestemmingsplan.

Bewoners en ondernemers die menen door onrechtmatig handelen bij de aanleg van de Noord/Zuidlijn schade te lijden, bijvoorbeeld als hun pand beschadigd raakt, kunnen de gemeente om schadevergoeding verzoeken door dit te melden bij het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Bij de afhandeling van deze zogenaamde bouwschade laat het Schadebureau Noord/Zuidlijn zich leiden door de regels voor schadevergoeding die in het Burgerlijk Wetboek zijn gesteld.

Voor de nadeelcompensatie heeft de gemeenteraad regelingen vastgesteld. De uitvoering van deze regelingen verloopt via het Schadebureau Noord/Zuidlijn.

Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum

Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel centrum is belast met het publiekrechtelijk toezicht op de panden aan de Vijzelgracht en omgeving. De bestuurlijke verantwoordelijkheid berust bij de portefeuillehouder Bouwen en Wonen van het stadsdeel Centrum.

Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam

Door de gemeenteraad is een krediet verstrekt om panden die door de incidenten zijn beschadigd aan te kopen. Met het aankopen van panden is het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam belast.

Wat vooraf ging

De gemeente Amsterdam legt op de Vijzelgracht een diep metrostation aan als onderdeel van de Noord/Zuidlijn. Bij ontgravingswerkzaamheden is op 19 juni 2008 lekkage opgetreden in de diepwand waardoor een grote hoeveelheid grondwater aan de omgeving is onttrokken. Dit heeft tot schade aan de belendende panden geleid. Het ontgraven is stilgelegd en, nadat maatregelen om herhaling te voorkomen waren getroffen, op 9 september 2008 weer hervat. Op 10 september 2008 deed zich wederom een lekkage in de diepwand voor. Ook hierbij is een grote hoeveelheid grondwater aan de omgeving onttrokken, waardoor schade aan belendende panden is ontstaan.

Bij beide incidenten zijn de zwaarst getroffen panden aan de Vijzelgracht en de directe omgeving uit veiligheidsoverwegingen ontruimd. Bewoners hebben in hotels of elders moeten overnachten. Verschillende bewoners en ondernemers bleken voor langere tijd geen gebruik meer te kunnen maken van hun woning dan wel bedrijfsruimte.

Leeswijzer

In het navolgende komen achtereenvolgens aan de orde de afhandeling van de bouwschade en nadeelcompensatie. Hierbij worden de ervaringen van bewoners en ondernemers beschreven en de inmiddels geïnitieerde verbeteringen.

Bouwschade

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft ruim 60 meldingen van schade ontvangen die verband houden met de incidenten in juni en september 2008. Deze meldingen betreffen ruim 60 verschillende adressen, waarbij meerdere appartementen in één pand als meerdere adressen gelden.

Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum heeft de toestand van de zwaarst getroffen panden na de incidenten beoordeeld in het kader van de veiligheid en de vraag of een pand (nog) voldoet aan de gestelde normen. Bij het incident op 19 juni 2008 raakten twee huizen zo ernstig beschadigd dat de bewoners hier langere tijd niet kunnen wonen. Bij het incident op 10 september 2008 zijn vier panden zo ernstig beschadigd dat bewoners en ondernemers hier langere tijd niet in kunnen terugkeren.

Ten gevolge van de verzakkingen die op 10 september 2008 optraden is ook een ruimte ontstaan tussen de muren van één van de zwaarst beschadigde panden en een aangrenzend pand. Hier was puin in terechtgekomen en dat maakte bewoning van het aangrenzende pand te gevaarlijk. De betreffende bewoners zijn in vervangende woonruimte ondergebracht. Zij konden nadat het puin was verwijderd weer in hun huis terugkeren. Hen is de gelegenheid geboden om nog enkele maanden in de vervangende woonruimte te verblijven.

Vijf dagen na het tweede incident heeft Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum één pand weer vrijgegeven. De bewoners van één van de appartementen in dit pand wilden er niet meer terugkeren, vanwege de angst dat er toch nog iets zou gebeuren en problemen met de nutsvoorzieningen die niet waren verholpen. In reactie op de bevindingen geeft Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum aan dat de gastoevoer door de leverancier is gecontroleerd en akkoord bevonden op de dag dat het pand werd vrijgegeven en dat het Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum de bewoners heeft geassisteerd bij het weer in gebruik nemen van de gastoevoer.

Een pand waarin een Bed & Breakfast was gevestigd is bij het incident op 19 juni 2008 beschadigd geraakt. De schade was niet dermate groot dat de uitoefening van het bedrijf onmogelijk was geworden. Dit pand raakte niet verder beschadigd bij het incident op 10 september 2008. Wel heeft het tweede incident de eigenaren doen besluiten om hun bedrijf daar te stoppen. Zij konden na het tweede incident de veiligheid tegenover hun gasten niet meer verantwoorden. Het besluit om te stoppen werd genomen na overleg met het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Daarbij had het Schadebureau Noord/Zuidlijn uitgesproken bereid te zijn tot een regeling van de schade als gevolg van de bedrijfsbeëindiging/verplaatsing.

Na beide incidenten hebben bewoners en ondernemers in de omgeving melding gemaakt van schade, in de vorm van scheurvorming en klemmende ramen en deuren.

Communicatie

Bij de incidenten trad in de eerste plaats vooral het Projectbureau Noord/Zuidlijn op. In de rapporten van de ombudsman over de incidenten is beschreven dat de eerste opvang van bewoners sterk te wensen overliet.¹

Contacten met bewoners en ondernemers verliepen op de dagen van en direct na de incidenten voornamelijk via de projectbegeleiders van het Projectbureau Noord/Zuidlijn. De overdracht van zaken aan het Schadebureau Noord/Zuidlijn is zowel naar de mening van het Schadebureau Noord/Zuidlijn als naar de ervaring van bewoners en ondernemers goed verlopen.

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn was ten tijde van het eerste incident niet opgenomen in de alarmeringslijst van het incidentenplan voor de Noord/Zuidlijn. Eén van de schadebehandelaars vernam van het eerste incident de dag erna via de media en ging ter plaatse. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft na het eerste incident aan het Projectbureau Noord/Zuidlijn gevraagd om aan de alarmeringslijst toegevoegd te worden maar dat gebeurde niet. Ook van het tweede incident vernamen medewerkers van het Schadebureau Noord/Zuidlijn via de media en kwamen de volgende ochtend ter plaatse. Medewerkers van het Projectbureau Noord/Zuidlijn waren op de avond van het tweede incident wel ter plaatse. Zij spanden zich in om gegevens te verzamelen van getroffen en.

Zowel na het eerste als na het tweede incident wordt op de door het Projectbureau Noord/Zuidlijn georganiseerde bijeenkomsten met de direct getroffen en aangegeven dat een causaal verband tussen de schade en de bouw van de Noord/Zuidlijn vaststaat. Onduidelijk is op dat moment (nog) welke bij de bouw betrokken partij(en) als (hoofd)aansprakelijke aangemerkt moet of kan worden. De directeur van het Schadebureau Noord/Zuidlijn, dat meerdere van deze partijen vertegenwoordigt, geeft aan dat de gemeente zich verantwoordelijk voelt voor de gevolgen. Gedupeerden kunnen hun schade daarom bij het Schadebureau Noord/Zuidlijn indienen. De aansprakelijkheidskwestie zal later, zonder dat de gedupeerden daar nadelige gevolgen van ondervinden, intern worden afgedaan. Via verschillende communicatiekanalen, zoals ingelaste informatiebijeenkomsten naar aanleiding van de incidenten, reguliere bewonersbijeenkomsten en bewonersbrieven, nieuwsbrieven en internet, is opgeroepen om schade te melden bij het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn is benadeelden ook behulpzaam geweest bij het opstellen van aansprakelijkheidsstellingen.

Na het tweede incident is een nazorgteam gevormd, waarin de verschillende betrokken gemeentelijke diensten waren vertegenwoordigd, zoals het Projectbureau Noord/Zuidlijn, de Dienst Milieu- en Bouwtoezicht, Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum en het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Het nazorgteam was gericht op het in samenhang werken aan onderzoek naar de oorzaken van de lekkages, herstart van de werkzaamheden, herstel van de panden en nazorg aan bewoners. Een subgroep is geformeerd die specifiek gericht was op de contacten met de bewoners van de verzakte panden.

¹ Zie hiervoor nader het rapport van de ombudsman van 29 oktober 2008 Noord/Zuidlijn Vijzelgracht, deel I Verzakking van wevershuizen op 19 juni 2008, RA0830757, met name conclusie 6: "Van gecoördineerde opvang ter plaatse van de bewoners is tot ver in de avond geen sprake geweest. De uiteindelijke onderbrenging in hotels en de opvang daarna is redelijk verlopen."

Bewoners en ondernemers zijn over het algemeen positief over de bejegening door de medewerkers van het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Het valt op dat de meest getroffen en het meest tevreden zijn over de afhandeling van hun zaak door het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Vooral de invoelende manier waarop gecommuniceerd wordt en de bereidheid om mee te denken in oplossingen die zijn toegesneden op de specifieke situatie van individuele getroffen worden gewaardeerd. Hierop bestaan ook uitzonderingen. In de enquête en in gesprekken met de ombudsman geeft een aantal getroffen een aantal aan dat men wel vaak aan de bel moet trekken om bij het Schadebureau Noord/Zuidlijn de voortgang erin te krijgen of te houden. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn herkent deze ervaringen bij de afhandeling van zaken. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft dit ook aangekaart bij de door haar ingeschakelde expertisebureaus. Herhaaldelijk is door getroffen een aantal aan de ombudsman ook aangegeven dat het naar hun smaak te vaak ontbreekt aan verslaglegging of schriftelijke bevestiging van gemaakte afspraken of een schriftelijke reactie op vragen. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn vindt schriftelijke vastlegging van afspraken in veel gevallen niet passen bij zijn laagdrempelige en informele werkwijze, ook omdat een mondelinge toezegging, bijvoorbeeld dat de kosten van een second opinion zullen worden vergoed, ook bindend is. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn toont er in gesprek met de ombudsman begrip voor dat getroffen van bepaalde zaken een bevestiging willen om later op terug te kunnen vallen en is hiertoe ook bereid. In reactie op de bevindingen geeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn aan dat een schriftelijke bevestiging wordt gegeven als daar om gevraagd wordt, zij het mogelijk met enige vertraging.

Een van de meest getroffen bewoners voelt zich onheus bejegend als op een eerste afspraak met medewerkers van het Schadebureau Noord/Zuidlijn hem direct een overzicht van de door zijn gezin tot dan toe gemaakte kosten wordt gepresenteerd. Dit geeft hem het gevoel alsof hij het ter beschikking gestelde voorschot zou misbruiken terwijl de kosten die gemaakt zijn dienden ter vervanging van direct benodigde spullen, zoals sportkleding. De eigen spullen lagen in de woning waartoe de toegang was ontzegd.

Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum geeft in reactie op de bevindingen aan dat het op de avond van het incident gedurende een half uur de bewoners de gelegenheid heeft geboden om de woning te betreden, zodat deze de gelegenheid hebben gehad om persoonlijke eigendommen uit de woning mee te nemen.

De medewerkers van het Schadebureau Noord/Zuidlijn hebben vooral de perioden direct na de incidenten enorm veel werk gekregen. Zij geven aan dat zij bij de start van hun werkzaamheden voor het Schadebureau Noord/Zuidlijn in 2003 een cultuuromslag doorgemaakt hebben. Voordien werkten zij bij verzekeringsbedrijven. In plaats van het primaire belang om kritisch te zijn op claims en uitkeringen, vraagt het werken voor het Schadebureau Noord/Zuidlijn juist een ruimhartige, welwillende en oplossingsgerichte opstelling en coulance. Zij geven aan het prettig te vinden buiten de organisatie van het Projectbureau Noord/Zuidlijn te kunnen opereren, omdat deze positie een onafhankelijke opstelling bevordert.

Schadeopneming en vergoeding

De meeste schademeldingen betreffen scheurvorming. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn volgt een vaste werkwijze met betrekking tot dit soort schademeldingen.

Na iedere schademelding gaat de bouwkundige van het Schadebureau Noord/Zuidlijn ter plaatse om te beoordelen of de gemelde schade het gevolg kan zijn van de bouwactiviteiten. Schades van zeer beperkte aard en omvang worden door de deskundige/behandelaar van het Schadebureau Noord/Zuidlijn zelf afgehandeld. Als de schade enige omvang heeft en het gevolg

kan zijn van de bouwactiviteiten schakelt het Schadebureau Noord/Zuidlijn een extern expertisebureau in om te beoordelen of er een causaal verband bestaat tussen de bouwactiviteiten en de omvang van de schade vast te stellen.

Bij schademeldingen die verband houden met de incidenten aan de Vijzelgracht heeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn om tijd te besparen steeds direct een extern expertisebureau ingeschakeld en niet eerst de eigen bouwkundige ter plaatse laten gaan.

Rond de bouwactiviteiten worden metingen verricht door het Projectbureau Noord/Zuidlijn en Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum om zettingen en verzakkingen te registreren. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn kan over de meetgegevens beschikken. Hierdoor heeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn zich een beeld kunnen vormen van het invloedsgebied van de incidenten. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft bewoners en ondernemers in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de monitoringgegevens van hun pand. Ook voorziet het Schadebureau Noord/Zuidlijn de externe expertisebureaus van monitoringgegevens ten behoeve van hun beoordeling van de schade. De monitoringrapporten zijn door het Projectbureau Noord/Zuidlijn in overleg met het Schadebureau Noord/Zuidlijn op verzoek ook toegestuurd aan bewoners en ondernemers.

De Stichting Gijzelgracht tekende bij haar enquête onder meer de klacht op van een bewoner dat het na opname van de schade nog maanden duurde voordat uitsluitel werd gegeven. In reactie op de bevindingen geeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn aan dat het om individuele, meestal technische redenen vaak niet mogelijk was om direct uitsluitel te geven. Dit is zeker niet het gevolg van beleid of een vaste werkwijze van het Schadebureau Noord/Zuidlijn dat juist streeft naar spoedige afhandeling van zaken.

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn volgt als uitgangspunt de beoordeling van de schade door het externe expertisebureau. Melders van schade die de uitkomsten van de schadeopname niet onderschrijven kunnen een second opinion laten uitvoeren. De redelijke kosten hiervan worden door het Schadebureau Noord/Zuidlijn vergoed. Hierbij kijkt het Schadebureau Noord/Zuidlijn wel naar de redelijkheid van de argumenten waarom een second opinion wordt gevraagd.

Een bewoonster die scheurvorming meldde heeft slechte ervaringen met het Schadebureau Noord/Zuidlijn. De externe expert beschikte niet over de monitoringgegevens. Alvorens een second opinion uit te laten voeren heeft zij veel in het werk moeten stellen om van het Schadebureau Noord/Zuidlijn zwart op wit te krijgen dat de redelijke kosten hiervan door het Schadebureau Noord/Zuidlijn vergoed zullen worden.

In reactie op de bevindingen geeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn aan dat het niet ongebruikelijk is dat de expert bij opname niet over de monitoringgegevens beschikt. Dat is ook niet strikt noodzakelijk. De monitoringgegevens zijn door het Schadebureau Noord/Zuidlijn wel aan de expert verstrekt voor zijn oordeelsvorming. Dat het Schadebureau Noord/Zuidlijn de kosten van een second opinion vergoedt heeft het in eerste instantie mondeling toegezegd om de bewoonster in staat te stellen snel te handelen.

Het is de ombudsman opgevallen dat discussie over vergoeding van schade met het Schadebureau Noord/Zuidlijn vooral relatief geringe schades, zoals scheurvorming, betreft van

verder van de plaats van de lekkages gelegen panden. De ombudsman heeft in het onderhavige onderzoek de individuele dossiers die dit betreft niet onderzocht.

De Stichting Gijzelgracht heeft naar aanleiding van de door haar uitgevoerde enquête aandacht hiervoor gevraagd. De Stichting Gijzelgracht beveelt met het oog op het aanzienlijke tijdsverloop aan een nieuwe opnameronde te houden, waarmee de kans op discussies over het causaal verband tussen scheurvorming en bouwactiviteiten verkleind kan worden. Ook beveelt de Stichting Gijzelgracht aan om causaal verband tussen schade en de bouwactiviteiten aan te nemen als deze niet kan worden uitgesloten.

Voorschotten

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft direct na de incidenten op eigen initiatief voorschotten betaald aan de bewoners en ondernemers die hun pand niet konden gebruiken. Deze voorschotten dienden ter dekking van de eerste kosten voor levensonderhoud, juridische bijstand en de schade aan de panden. Bewoners en ondernemers zijn grotendeels zeer positief hierover, zowel wat betreft de snelheid waarmee de voorschotten beschikbaar kwamen als de toereikendheid ervan.

Getroffenen hebben wel in onzekerheid verkeerd over de vraag of de kosten die zij met de voorschotten voldeden ook definitief door het Schadebureau Noord/Zuidlijn als schadepost erkend zouden worden. Zij bewaarden bonnetjes en facturen in de spreekwoordelijke schoenendoos en leverden deze periodiek aan bij het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Maar verrekening hiervan met de voorschotten vond niet meteen plaats. Alleen op verzoek heeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn uitsluitel over vergoeding van enkele specifieke doorlopende kosten gegeven. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn streeft naar een allesomvattende regeling tegen finale kwijting ineens. Met het verstrijken van de tijd kan bij benadeelden zo onzekerheid ontstaan over aanzienlijke bedragen. De ombudsman heeft dit in de loop van het onderzoek bij medewerkers van het Schadebureau Noord/Zuidlijn onder de aandacht gebracht. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft aangegeven hier aandacht aan te zullen besteden. In reactie op de bevindingen geeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn aan bij het verstrekken van voorschotten betrokkenen te zullen informeren over welke soort uitgaven (automatisch) worden vergoed, bijvoorbeeld door een folder met daarin voorbeelden.

Vervangende huisvesting

Bewoners die direct na de incidenten geen onderdak hadden, zijn in hotels ondergebracht. In de gevallen waarin bewoners voor langere tijd niet in hun woning terug konden keren, heeft de gemeente actief geholpen bij het vinden van vervangende woonruimte. Voor de gemeente trad hierbij het Schadebureau Noord/Zuidlijn op. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft de door het Projectbureau Noord/Zuidlijn ingehuurd externe adviseurs en een makelaarskantoor ingeschakeld. Ook hebben bewoners zelf voorstellen voor vervangende woonruimte voorgedragen. Het vinden van vervangende woonruimte is over het algemeen vlot verlopen. Bewoners geven over het algemeen aan tevreden te zijn over de gang van zaken en de vervangende woonruimte. In veel gevallen is het huurcontract op naam van de gemeente gesteld en wordt de huur direct door de gemeente voldaan.

Eén bewoonster is slecht te spreken over de inspanningen van de externe adviseur van de gemeente bij het vinden van vervangende woonruimte. De adviseur vond de eisen die zij stelde aan vervangende woonruimte te hoog. Toch vond deze bewoonster zelf wel geschikte woonruimte in de buurt. Zij heeft vervolgens rechtsreeks met het Schadebureau Noord/Zuidlijn het huurcontract in orde gemaakt.

In veel gevallen was er sprake van gemeubileerde vervangende woonruimte. Waar nodig is door het Schadebureau Noord/Zuidlijn voorzien in de opslag van inboedel. Voor specifieke situaties is gezocht naar specifieke oplossingen. Zo hangen duikpakken van een duikschoolhouder bij een brandweerkazerne, die zelf ook duikpakken heeft en redelijk in de buurt zit. Voor de langere termijn wordt nog gezocht naar een betere oplossing hiervoor. Om post te kunnen ontvangen zijn brievenbussen op de Vijzelgracht geplaatst.

Eén bewoonster is ernstig teleurgesteld in de opslag. Zij en haar man hebben een muziekinstrument en een collectie bijzondere boeken die vochtvrij moet worden opgeslagen. Keer op keer is hun verzekerd dat dit ook was gebeurd, maar bij bezoek aan de opslag bleek dit niet het geval. Het muziekinstrument bleek bovendien beschadigd. Het opslagbedrijf heeft wel vochtvrije ruimten, maar op een andere locatie. Om onduidelijke redenen is daar geen gebruik van gemaakt. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft een expertisebureau ingeschakeld in verband met de afhandeling van hieruit voortvloeiende schade. De expert kon evenwel niets doen, omdat de spullen onoverzichtelijk waren opgeslagen en geen inventarisatie was gemaakt, vanwege de tijdsdruk waarmee de woning werd ontruimd. De bewoners is vervolgens gevraagd om de opgeslagen inboedel zelf te inventariseren, maar dit bleek ook voor hen onbegonnen werk. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft schriftelijk toegezegd achteraf ruimhartig te zullen zijn met vergoeding van schade aan de inboedel. Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum geeft in reactie op de bevindingen aan dat bewoners zijn gevraagd om met stickers aan te geven wat waar moest worden opgeslagen.

Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum beheert de leegstaande panden in publiekrechtelijke zin met het oog op het standzeker stellen en houden van de panden, zodat een veilige situatie voor passanten van de panden is gewaarborgd. Er is beveiligingspersoneel ingehuurd om de panden te bewaken. Het beveiligingspersoneel was de eerste weken aanwezig totdat de huizen waren leeggeruimd. Het toezicht op de panden is vanaf dat moment opgenomen in de reguliere ronde op de bouwplaats. Met de bewoners is afgesproken dat Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum zich geen toegang tot de panden verschaft zonder toestemming van de bewoners.

Als een bewoonster bij haar woning aan de Vijzelgracht komt om de tuin te onderhouden ziet ze een luik openstaan. Dan bemerkt ze dat er is ingebroken. De woning was al leeggeruimd. Het was de ouders kennelijk te doen om de schouw, want die was verplaatst. Het bevreedt haar dat de inbraak kennelijk bij het toezicht op de panden niet is opgemerkt. Bij de burens was al ingebroken en was daarom al een deur dichtgetimmerd. Er wordt besloten om een alarminstallatie te plaatsen in de woning. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn vergoedt de kosten hiervan. Als de bewoonster later weer een keer bij haar woning komt hoort ze al van buitenaf het alarm afgaan. Dat blijkt veroorzaakt door iemand van het Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum. Die moest in het huis zijn in verband met de beheerstaak van het Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum, maar wist niet van het alarm. De bewoonster was niet volgens de afspraak geïnformeerd dat iemand van Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum de woning in zou gaan. Bij deze toevallige ontmoeting komt ter sprake dat het Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum de schutting zal verhogen om inbraken te voorkomen. Als de bewoonster hier niet langs deze weg achter was gekomen, zou de schutting zijn verhoogd zonder haar medeweten.

Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum geeft in reactie op de bevindingen aan dat de buurtregisseur het Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum had gevraagd om een oplossing te vinden en in te brengen in het nazorgteam om inbraken tegen te gaan. Bij de ontmoeting met de bewoonster werd en de mogelijke oplossingen gezien. De bewoonster werd niet geïnformeerd voordat een oplossing in het nazorgteam zou zijn ingebracht.

De twee ondernemers in de panden die op 10 september 2008 zo ernstig beschadigd raken dat zij hier niet in terug kunnen keren, vinden zelf spoedig vervangende werkruimte.

Het gezin dat niet naar de Vijzelgracht terugkeerde nadat het Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum hun woning had vrijgegeven krijgt de kosten van vervangende woonruimte vergoed door het Schadebureau Noord/Zuidlijn voorlopig voor een periode van maximaal twaalf maanden.

Voor de eigenaren van de Bed & Breakfast is het niet mogelijk om hun bedrijf tijdelijk ergens anders te huisvesten. Hiervoor kan alleen een definitieve oplossing gevonden worden. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn is niet betrokken geweest bij het vinden van een nieuwe locatie voor de Bed & Breakfast. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft wel de kosten voor een makelaar vergoed. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft daarnaast voorschotten op basis van een raming van de winstderving verstrekt.

De eigenaren van de Bed & Breakfast zijn zeer positief over de begeleiding die zij van het Schadebureau Noord/Zuidlijn hebben gekregen. Het ging voor hen om veel meer dan financiële vergoeding alleen. Met het Schadebureau Noord/Zuidlijn zijn zij tot de slotsom gekomen dat hun focus niet moest liggen op wat zij hadden aan de Vijzelgracht, maar op hoe zij op een voor henzelf aanvaardbare manier een nieuwe start zouden kunnen maken.

Aankoop panden

Na het tweede incident heeft het Schadebureau Noord/Zuidlijn het initiatief genomen tot de mogelijkheid dat de gemeente een aantal panden kan aankopen. Hiervoor heeft de gemeenteraad een krediet beschikbaar gesteld, waarbij de panden die voor aankoop in aanmerking komen zijn aangewezen. Bij het aanwijzen van deze panden is rekening gehouden met de schade aan de panden en of de panden ontruimd zijn geweest.

De voorwaarde dat een pand moet zijn ontruimd ontmoet kritiek. Bewoners van een pand dat grenst aan een ontruimd pand komen niet voor aankoop in aanmerking. Het pand is beschadigd geraakt en lag volgens de bewoners binnen de afzettingen die de nooddiensten na het incident oprichtten. Het pand is evenwel direct na het incident weer vrijgegeven. In reactie op de bevindingen geeft het Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum aan dat het pand buiten de afzettingen van de nooddiensten lag.

Het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam is belast met de aankoop van panden. Het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam gaat bij de aankoop van een pand uit van het prijspeil op de onroerend goedmarkt vóór de incidenten en waardeert de panden alsof deze in schadevrije staat zouden verkeren. Ook laat het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam bij de waardering van een pand alle invloeden van de aanleg van de Noord/Zuidlijn buiten beschouwing. Voor bewoners en ondernemers is een doorslaggevende overweging wat zij na verkoop voor nieuwe start kunnen

maken. Een vergelijkbare situatie lijkt niet altijd realiseerbaar bij verkoop tegen de marktwaarde van voor de incidenten.

Een aantal bewoners en ondernemers geeft aan onaangenaam verrast te zijn door de zakelijke opstelling van het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam in verhouding tot de ruimhartige en meelevende opstelling van de medewerkers van het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Als ook het Schadebureau Noord/Zuidlijn bij de onderhandelingen betrokken raakt, ebt dit gevoel bij de bewoners en ondernemers weer weg.

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn neemt de uitkomst van de onderhandelingen over de aankoop van een pand met het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam als één van de uitgangspunten voor een allesomvattende regeling van de schade tegen finale kwijting. Hierbij kan het Schadebureau Noord/Zuidlijn coulant zijn.

Dit is in één geval gebeurd door de winstderving die met de aankoop van een pand en daarmee een versnelde herstart van het bedrijf op een andere locatie werd uitgespaard in de eindafrekening te verdisconteren.

In een ander geval verschilt de waardering van een woning door bewoners en het Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam evenwel zoveel, tussen de 10% en 20%, dat dat moeilijk te overbruggen is met coulance. Hoewel een deel van het verschil inmiddels overbrugd lijkt, resteert nog altijd een aanmerkelijk verschil.

Ook andere factoren kunnen in de weg staan aan de verkoop van een pand. Zo zijn in één geval bewoners, nadat zij aan de Vijzelgracht zijn gaan wonen, een eigen bedrijf gestart. Zij dreigen daarmee geen nieuwe hypotheek meer te kunnen krijgen. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn is daarop met een geldverstrekker in gesprek getreden om de mogelijkheden te bezien of en op welke wijze de gemeente hypotheekverstrekking zou kunnen bevorderen.

Huurders

Ook huurders in de panden die zo ernstig beschadigd zijn geraakt dat deze zonder herstel niet gebruikt kunnen worden, worden in de gelegenheid gesteld te verhuizen. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn voorziet hiervoor in twee oplossingen. Een eerste mogelijkheid is dat huurders gedurende een langere termijn in vervangende huisvesting kunnen verblijven. Dat geeft hen de tijd om andere permanente huisvesting te vinden. Een tweede mogelijkheid is dat de huurovereenkomst op korte termijn beëindigd wordt tegen betaling van een vergoeding van de nadelige gevolgen hiervan voor de huurders. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn is huurders behulpzaam bij het verkrijgen van een urgentieverklaring voor een nieuwe woning. Ook biedt het Schadebureau Noord/Zuidlijn een vergoeding aan voor het verschil in huurprijs. Deze vergoeding is beperkt tot een bepaalde periode.

Herstel

Voor zowel eigenaren als huurders geldt dat zij de geboden mogelijkheden om hun woning of bedrijfsruimte aan de gemeente te verkopen dan wel om te verhuizen afzetten tegen de mogelijkheid om terug te keren in de beschadigde panden. Terugkeren in de panden is alleen mogelijk na herstel daarvan.

Bij de panden die op 19 juni 2008 verzakten is het van meet af aan de bedoeling geweest deze te herstellen. De eigenaren van die panden wilden zo snel mogelijk daarin terugkeren. Eerst moesten

noodmaatregelen getroffen worden ten behoeve van de standzekerheid van deze panden. Hiervoor is compensation grouting toegepast: een methode om door het injecteren van cement de eerste zandlaag te herstellen. Formeel zijn de eigenaren van een pand verantwoordelijk voor het treffen van noodmaatregelen. Omdat de gemeente de verzakkingen had veroorzaakt, heeft Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum opdracht gegeven voor het uitvoeren van de compensation grouting. Het Projectbureau Noord/Zuidlijn heeft zich garant gesteld voor de kosten. De kosten zijn uiteindelijk gedragen door het Schadebureau Noord/Zuidlijn.

Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum stelde voor hervatting van de graafwerkzaamheden voor het metrostation ook de eis dat de standzekerheid van de in juni 2008 verzakte panden zou zijn gewaarborgd. Na toepassing van compensation grouting kon Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum groen licht geven voor de hervatting van de graafwerkzaamheden in september 2008.

Eigenaren van de panden zijn onaangenaam getroffen door een formele aanschrijving door Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum dat het de noodmaatregelen bij wijze van bestuursdwang heeft toegepast. In de aanschrijving wordt gesteld dat de staat van de panden in strijd is met wettelijke voorschriften zonder dat daarbij de oorzaak daarvan wordt betrokken. Ook wordt in de aanschrijving ingegaan op de mogelijkheid om de kosten op de eigenaren te verhalen terwijl het Projectbureau Noord/Zuidlijn zich daarvoor al garant had gesteld. De aanschrijving, waarvan een geanonimiseerd exemplaar als bijlage bij dit rapport is gevoegd, gaf de eigenaren het gevoel alsof hen schuld treft, terwijl de gemeente de verzakkingen had veroorzaakt.

Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum wijst erop dat een handhavingbesluit formeel is vereist na ingrijpen van het Bouw- en Woningtoezicht in het kader van artikel 100d van de Woningwet. Verder deelt het stadsdeel mee dat het tevoren uitgebreid heeft gecommuniceerd over het hoe en waarom. De aanschrijving is met een mondelinge toelichting uitgereikt door het management van de sector Bouwen en Wonen van het stadsdeel. Daarnaast is het stuk toegestuurd met een begeleidende brief.

Een aantal weken later, inmiddels na het tweede incident, bleken de panden toch nog meer te zakken dan wat zonder het incident normaal zou zijn voor de omgeving. Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum heeft deze doorgaande zakking onderzocht, maar kan er geen harde verklaring voor geven. Dit zogenaamde 'na-ijleffect' en de al toegepaste compensation grouting maken dat nog geen beslissing genomen kan worden over de wijze van herstel van de panden. Herstel vergt hoe dan ook een stabiele eindsituatie. Bovendien maakt de toegepaste compensation grouting dat de keuze voor de methode van herstel in zekere mate beperkt zal zijn.

Voor de bewoners betekent dit een langdurende onzekerheid. Het steekt hen dat er nog altijd geen helderheid is over de precieze oorzaken van de verzakking, terwijl de graafwerkzaamheden inmiddels wel zijn voortgezet, met het tweede incident als gevolg. Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum heeft de ombudsman verzekerd dat het na-ijleffect na het eerste incident, ook als dit bekend was geweest voor het tweede incident, niet aan de herstart van de graafwerkzaamheden in de weg zou hebben gestaan. De beslissing daarover houdt in de afweging van de verwachte maximale zetting als gevolg van verdere ontgraving in relatie tot het incasseringsvermogen van de panden. Die afweging zou voor de herstart positief hebben uitgepakt.

Voor de panden die zijn verzakt op 10 september 2008 is inmiddels in grote lijnen duidelijk hoe deze hersteld kunnen worden. De gemeente is inmiddels van een groot deel van deze panden eigenaar geworden. Omdat de panden niet meer bewoond worden is herstel minder

urgent geworden. Met herstel is nog geen aanvang gemaakt. Op een enkele plaats worden voor hervatting van de bouwactiviteiten wel maatregelen getroffen om te voorkomen dat hervatting van de werkzaamheden tot schade leidt. Dit betreft funderingsherstel door middel van compensation grouting.

Bijkomende schade en gevolgen

In een aantal gevallen is er sprake van winstderving van ondernemers ten gevolge van de incidenten. In de gevallen waarin de ombudsman met de gedupeerde ondernemer heeft gesproken waren deze tevreden over de vergoeding van deze schade door het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Daarbuiten is het de ombudsman niet gebleken dat vergoeding van winstderving als gevolg van de incidenten problemen geeft.

De eigenaren van de Bed & Breakfast zijn door het Schadebureau Noord/Zuidlijn schadeloos gesteld voor de periode dat hun Bed & Breakfast gesloten is geweest tot het moment dat zij deze op een nieuwe locatie weer zouden kunnen openen. Opening loopt evenwel maanden vertraging op omdat Bouw- en Woningtoezicht van het stadsdeel Centrum de verbouwing heeft stilgelegd vanwege het ontbreken van de benodigde vergunningen. Vervolgens zijn de vergunningen aangevraagd, die echter onvoldoende voortvarend zijn behandeld door het stadsdeel. De ombudsman heeft een klacht hierover in behandeling genomen. Om de vertraging te beperken is een "vooruitakkoord" gegeven.

De Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam heeft de WOZ-waarde van de panden die na de incidenten niet meer gebruikt kunnen worden niet uit zichzelf bijgesteld. Hiertoe is de dienst na tussenkomst van het schadebureau Noord/Zuidlijn en de Gemeentelijke Ombudsman echter wel overgegaan, met als gevolg dat deze eigenaren geen onroerende zaakbelasting en andere aanverwante belastingen zijn verschuldigd. De waarde van de grond wordt op normale wijze vastgesteld, maar dit leidt niet tot het opleggen van een aanslag. Vaststelling van de grondwaarde is nodig in verband met het huurwaardeforfait en heffingen van het Waterschap. Hoewel dit, zoals beschreven, niet de bedoeling is, heeft een getroffen bewoner met betrekking tot belastingjaar 2009 een volledige OZB aanslag ontvangen. De ombudsman heeft deze zaak los van dit onderzoek in behandeling genomen.

In veel gevallen vergoedt het Schadebureau Noord/Zuidlijn redelijke kosten voor bouwkundig en juridisch advies. Veel bewoners en ondernemers hebben zelf veel tijd en energie gestoken in het omgaan met de gevolgen van de incidenten. Dit geldt uiteraard het meest voor hen die uit hun pand zijn verdreven. Vergoeding van deze tijd en energie kan plaatsvinden onder de noemer redelijke kosten ter vaststelling van aansprakelijkheid en de omvang van de schade.

Over de vergoeding van de tijd die bewoners en ondernemers zelf hebben moeten investeren in de afhandeling van de gevolgen bestaat discussie. Deze tijd wordt besteed aan het indienen van een schademelding het aanwezig zijn bij de opname van schade, zoeken van vervangende woonruimte, overleg over herstelmaatregelen, gesprekken en correspondentie met het Schadebureau Noord/Zuidlijn en vergelijkbare activiteiten. De Stichting Gijzelgracht beveelt aan dat hiervoor een norm wordt gesteld om discussie hierover te voorkomen.

Immateriële schade

Een aantal betrokkenen geeft aan ook emotionele of psychische schade te hebben ondervonden als gevolg van de incidenten. Uit de gesprekken die de ombudsman hierover heeft gevoerd met betrokkenen blijkt hoe groot de impact van de incidenten voor betrokkenen is geweest en voor velen die zich in een tijdelijke situatie bevinden nog altijd is. Voor veel betrokkenen hebben de incidenten hun weerslag gehad op hun functioneren, zowel privé als in hun werk. Een aantal mensen heeft zich tot hulpverlening gewend.

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn vergoedt geen immateriële schadevergoeding omdat daarvoor op grond van het Burgerlijk Wetboek alleen sprake kan zijn bij letselschade en zich - gelukkig - geen persoonlijke ongelukken hebben voorgedaan bij de incidenten.

Nadeelcompensatie

Gevolgen bouwactiviteiten

Voor de meeste bewoners en ondernemers, die de ombudsman in de loop van het onderzoek heeft gesproken, geldt dat de werkzaamheden aan de Noord/Zuidlijn een zware wissel hebben getrokken op hun leven aan de Vijzelgracht. Al sinds de start van de bouwactiviteiten in 2003 hebben zij geleefd en gewerkt aan de rand van een grote bouwput en daarvan ernstige overlast ondervonden. De waarschuwingspiep van de portaalkranen, het piepen van zware voertuigen bij het achteruitrijden, de geluidsoverlast en de trillingen bij zware werkzaamheden en het bouwstof worden door bewoners vaak als het meest ingrijpend genoemd. Gedurende langere periodes gold een verlenging van de werktijd, waardoor de overlast van 's ochtends vroeg tot ver in de avond duurde. Maar ook het uitzicht op een bouwput en de herhaaldelijke verlenging van de duur van de bouw eisen hun tol. Voor ondernemers hebben de bouwactiviteiten vaak nadelige gevolgen voor hun bedrijfsvoering, bijvoorbeeld door de verminderde uitstraling en beperkingen in de toegankelijkheid van de Vijzelgracht.

De lekkages in juni en september 2008 leiden tot een langere duur van de bouwactiviteiten. In de eerste plaats is de bouw tot tweemaal toe een tijd stilgelegd. In de tweede plaats worden als extra veiligheidsmaatregel stalen platen tegen de voegen in de diepwanden aangebracht, waarvoor de wand en de achterliggende grond worden bevroren. Met name de vriesinstallaties zullen weer tot geluidsoverlast kunnen leiden.

Bewoners en ondernemers die, bijvoorbeeld vanwege de overlast door de bouwactiviteiten, willen verhuizen voelen zich klemgezet. Zij komen voor verhuiskosten en kosten voor verbouwing en aanpassing van een nieuw pand te staan. Eigenaren van een woning of bedrijfspand vrezen bovendien vanwege de nog jaren durende bouwactiviteiten een lagere opbrengst bij verkoop. Huurders zien hun investeringen in het gehuurde verloren gaan.

Voor het eerste incident is het Projectbureau Noord/Zuidlijn in één geval in gesprek gegaan met een gezin over aankoop van de woning door de gemeente. Aanleiding hiervoor was de overlast van de bouwactiviteiten waar het gezin al langere tijd zwaar onder gebukt ging. Verkoop van de woning aan de gemeente betekent voor het gezin de mogelijkheid om ergens anders een nieuwe start te maken. Wederzijdse taxatie van de woning gaf een groot verschil in de waarde van de woning. Bovendien gaat de gemeente uit van de waarde van de woning in het economisch verkeer, terwijl het gezin zich richt op wat nodig is voor een vergelijkbaar woongenot. De woning behoort inmiddels ook

tot de woningen die in aanmerking komen om door de gemeente te worden aangekocht als alternatief voor schadevergoeding. In dat kader lopen de besprekingen nog.

In het voorjaar van 2009 hebben de externe adviseurs die door het Projectbureau Noord/Zuidlijn zijn ingehuurd van het Projectbureau Noord/Zuidlijn opdracht gekregen om in het kader van de leefbaarheid onder huurders in het blok tussen de verzakte huizen aan de Vijzelgracht een inventarisatie te houden van wensen, mogelijkheden en belemmeringen om te verhuizen. In haar reactie op de bevindingen heeft het Projectbureau Noord/Zuidlijn aangegeven dat met huurders nu individueel afspraken worden gemaakt over hun mogelijke verhuizing.

Regelingen nadeelcompensatie

De gemeenteraad heeft regelingen vastgesteld voor nadeelcompensatie.

Voor zowel ondernemers als bewoners geldt met ingang van 18 mei 2001 de Verordening nadeelcompensatie en planschade Noord/Zuidlijn (Verordening nadeelcompensatie). Deze verordening voorziet in een onafhankelijke adviescommissie, de Schadecommissie Noord/Zuidlijn.

Bewoners die direct aan de bouwplaats wonen kunnen op grond van de Tegemoetkomingsregeling bouwactiviteiten Noord/Zuidlijn ruwbouwfase 2008-2010² (Tegemoetkomingsregeling) in aanmerking komen voor een standaardvergoeding. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn ziet dit als een vereenvoudigde vorm van nadeelcompensatie ten opzichte van de Verordening nadeelcompensatie.

Bewoners die niet direct aan de bouwplaats wonen en bewoners die menen een groter onevenredig nadeel te ondervinden dan de standaardvergoeding kunnen een beroep doen op de Verordening nadeelcompensatie. Een ontvangen standaardvergoeding op grond van de Tegemoetkomingsregeling komt in mindering op een vergoeding op grond van de Verordening nadeelcompensatie.

Onder bewoners was, in ieder geval tot medio 2009, veelal onbekend dat ook zij een beroep konden doen op de Verordening nadeelcompensatie. Het zijn tot nu toe vooral ondernemers geweest die een beroep hebben gedaan op de Verordening nadeelcompensatie voor vergoeding van winstderving.

In verband met de verlenging van de bouwperiode, mede als gevolg van de incidenten, worden de Tegemoetkomingsregeling en de Verordening nadeelcompensatie opnieuw bezien. Hierbij wordt bekeken of verruiming nodig is.

Tegemoetkomingsregeling

De bewoners van de huizen direct aan de bouwput, die de ombudsman heeft gesproken, hebben een beroep gedaan op de Tegemoetkomingsregeling en kregen de standaardvergoeding. De standaardvergoeding bedroeg in 2008 € 115,25 per maand.

Bewoners in de buurt van de bouwlocatie die niet rechtstreeks daarop uitkijken ervaren ook overlast, maar komen niet voor de standaardvergoeding in aanmerking. Onder deze bewoners was, in ieder geval tot medio 2009, veelal onbekend dat ook zij een beroep konden doen op de Verordening nadeelcompensatie. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft eenmaal een beroep van bewoners op de Verordening nadeelcompensatie in behandeling gehad. Dat betrof de

² Voordien golden andere regelingen. De uitvoering van die regelingen beruste bij het Projectbureau Noord/Zuidlijn.

bouwactiviteiten aan het Damrak, waarvoor een tijdelijke bouwvergunning voor een bouwinstallatie werd afgegeven. De gemeente liet een deel van het nadeel voor rekening van de omwonenden als redelijkerwijs te accepteren nadeel. Dit is bekrachtigd in een uitspraak van de Raad van State. Deze uitspraak is voor de gemeente een belangrijk uitgangspunt geweest voor de huidige Tegemoetkomingsregeling.

Verordening nadeelcompensatie

Procedure

Voor compensatie is vereist dat degene die een beroep op de Verordening doet de schade en het causaal verband met de bouwactiviteiten aantoont. Over een verzoek om compensatie dient de Schadecommissie Noord/Zuidlijn advies uit te brengen.

Uit de gesprekken die de ombudsman heeft gevoerd en de enquêtes van de ombudsman en de Stichting Gijzelgracht blijkt dat ondernemers de procedure te complex en onduidelijk vinden. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn geeft aan dat de procedure helder is, maar dat bedrijfsschade naar zijn aard en wijze van berekening complexe materie is en om die reden als weinig transparant kan worden ervaren. De vergoedingen worden door ondernemers over het algemeen als te laag beoordeeld in relatie tot de ervaren winstderving als gevolg van de bouwactiviteiten. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn geeft aan dat op ongeveer 140 besluiten per jaar in niet meer dan ongeveer 10 gevallen bezwaar wordt aangetekend.

De procedure duurt minimaal een aantal maanden, wat voor veel ondernemers te lang is. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn herkent dit. Inmiddels wordt deze klacht in veel gevallen ondervangen door voorschotten uit te betalen.

De Stichting Gijzelgracht tekende bij haar enquête onder meer de volgende klachten op van ondernemers met betrekking tot nadeelcompensatie:

“De moeite die je moet doen om schadeclaims te onderbouwen staat in geen verhouding tot de verkregen schadevergoeding”

“Het Schadebureau hanteert geen vaste termijnen. Je moet maar afwachten wanneer ze reageren. Ga je dan bellen dan krijg je een voorschot. Je weet dan niet waar je aan toe bent. Voorschotten moeten later weer verrekend worden met de definitieve toekenning wat allemaal extra werk geeft zowel voor de ondernemer als voor de gemeente.”

Het Schadebureau Noord/Zuidlijn ziet in de praktijk dat de procedure voor nadeelcompensatie in bepaalde situaties als te omslachtig en kostbaar kan worden aangemerkt. In beginsel gaan alle zaken langs de schadecommissie. De directeur van het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft een mandaat dat beperkt is tot een bedrag van € 5.000,00 en afwijzing van verzoeken bij kennelijke ongegrondheid. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn beziet de mogelijkheden om het mandaat om zelf zaken af te doen te verruimen. Dat kan de afhandeling van verzoeken vereenvoudigen in situaties waarin vergelijkbare zaken al zijn afgedaan.

Beoordeling

Naast het bestaan van schade is voor nadeelcompensatie vereist dat de schade het gevolg is van de aanleg van de Noord/Zuidlijn, dat de schade niet voorzienbaar was en dat voldoende maatregelen zijn getroffen om schade te beperken.

Een beroep op de Verordening is onder meer de aangewezen weg voor vergoeding van schade bij verhuizing, zoals waardevermindering en verhuiskosten. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn volgt

hierbij het uitgangspunt van de Verordening dat pas van schade sprake is na verkoop. Dat betekent dat bij verkoop onzeker is of en in hoeverre gecompenseerd zal worden.

Een woning van twee expats is bij één van de incidenten beschadigd geraakt. Zij verwachten op relatief korte termijn te moeten beslissen over verdere carrièremogelijkheden in het buitenland. Vertrek uit Nederland zal hen noodzaken de woning te verkopen. Zij vrezen daarin te zullen worden belemmerd door verslechterde verkoopmogelijkheden van hun woning als gevolg van de incidenten. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn stelt zich op het standpunt dat zij pas na verkoop een beroep op de Verordening nadeelcompensatie kunnen doen. De bewoners dienen hierover een klacht in bij de ombudsman omdat zij vinden dat zij niet eerst zelf de schade zouden moeten dragen en daarna maar zien in hoeverre die vergoed wordt. Zij vinden dat het Schadebureau Noord/Zuidlijn in ieder geval vooraf moet aangeven in hoeverre een lagere verkoopprijs zal worden vergoed.

Als groot bezwaar tegen de wijze van behandelen wordt door ondernemers ervaren dat heel veel informatie, zoals maand- of weekstaten moet worden verstrekt. Deze gegevens gebruikt de Schadecommissie Noord/Zuidlijn bij de vaststelling van de schade en het causaal verband tussen de bouwactiviteiten en de schade. Alleen vergelijking van de jaaromzet biedt vaak onvoldoende inzicht in de invloeden van andere ontwikkelingen, zoals de vestiging van een concurrent in de directe omgeving en omzetzijdeling in de gehele branche.

Ook hebben ondernemers als bezwaar dat de Schadecommissie Noord/Zuidlijn in bepaalde gevallen te diep ingaat op bedrijfsvoeringsaspecten. Dit betreft veelal de beoordeling van de vraag in hoeverre een ondernemer schade had kunnen en moeten beperken.

Een niet aan de Vijzelgracht gelegen horecaonderneming met terras verzocht om vergoeding als gevolg van - onder meer - hogere wasserijkosten, omdat de servetten op het terras sneller vies worden als gevolg van het bouwstof. De betreffende ondernemer werd gevraagd dit nader te onderbouwen: er had ook voor wegwerpservetten kunnen worden gekozen. De betreffende ondernemer heeft hierop aangegeven dat wegwerpservetten niet passen binnen de bedrijfsfilosofie om tot het hogere marktsegment te behoren en geen eetcafé te willen zijn.

Bij de beoordeling van de voorzienbaarheid van schade ten gevolge van de aanleg van de Noord/Zuidlijn wordt het moment aangehouden dat de besluitvorming over de aanleg van de Noord/Zuidlijn definitief is geworden (2001). Maar bij de besluitvorming over de aanleg van de Noord/Zuidlijn is uitgegaan van een kortere periode dan de periode die de bouw uiteindelijk zal duren. De vraag doet zich nu voor in hoeverre de overlast gedurende de uitloop van de bouwperiode ten opzichte van de aanvankelijk verwachte duur als voorzienbaar kan worden aangemerkt. (Belangen)organisaties als Amsterdam City, Kamer van Koophandel en Vereniging Ondernemers Rokin hebben hierover met behulp van het Schadebureau Noord/Zuidlijn momenteel een collectief verzoek lopen bij de Schadecommissie Noord/Zuidlijn dat moet leiden tot een preadvies over de vraag welke consequenties de uitloop van de bouwperiode heeft voor het oordeel over de voorzienbaarheid van de bouwactiviteiten.

Conclusies

Aan de orde is de vraag of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld met betrekking tot de afhandeling van de gevolgen van de lekkages in de diepwanden en de compensatie voor de overlast van de bouwactiviteiten voor bewoners en ondernemers.

1. In de praktijk functioneert het Schadebureau Noord/Zuidlijn waarvoor het bedoeld was: een voor de burger goed toegankelijk en laagdrempelig loket. Bewoners en ondernemers worden bij de afhandeling van schade niet geconfronteerd met gemeentelijke diensten en aannemers die naar elkaar verwijzen voor wat betreft de aansprakelijkheid.
2. Doordat het Schadebureau Noord/Zuidlijn buiten de organisatie van het Projectbureau Noord/Zuidlijn staat, ervaren de meeste bewoners en ondernemers ook dat het Schadebureau Noord/Zuidlijn is gericht op een objectieve afhandeling van schade en nadeelcompensatie en los staat van de organisatie die is belast met de aanleg van de Noord/Zuidlijn.
3. Van een gecoördineerde opvang ter plaatse direct na de verzakkingen door de gemeente was geen sprake. Evenmin werd het Schadebureau Noord/Zuidlijn direct over het (tweede) incident geïnformeerd. Hierna heeft de gemeente de gevolgen voor de meest getroffen goed opgevangen:
 - de gemeente heeft een nazorgteam geformeerd;
 - de gemeente heeft zich ingespannen om tijdelijke woonruimte te vinden voor degenen die voorlopig niet in hun pand konden terugkeren;
 - het Schadebureau Noord/Zuidlijn is uit eigen beweging ertoe overgegaan voorschoten te betalen.
4. Het Schadebureau Noord/Zuidlijn heeft actief opgeroepen om schade te melden, laat elke gemelde schade door een extern expertisebureau onderzoeken en vergoedt redelijke kosten voor contra-expertise en juridische bijstand. De gemeente heeft voor de gevolgen haar verantwoordelijkheid uitgesproken, zonder uitdrukkelijk aansprakelijkheid te erkennen.
5. De gemeente beperkt zich niet tot financiële vergoeding van schade achteraf:
 - de meest getroffen bewoners en ondernemers zijn of worden in staat gesteld met ondersteuning van de gemeente te verhuizen door panden te kopen of de huurovereenkomst af te kopen;
 - ten behoeve van het herstel van de meest getroffen panden is expertise ter beschikking gesteld;
 - kosten van noodmaatregelen komen niet ten laste van de eigenaren;
 - ook heel praktische zaken heeft de gemeente op zich genomen, zoals ontruiming van een pand en opslag van de boedel.
 - schade van zeer eenvoudige aard wordt door het Schadebureau zelf, zonder inschakeling van experts, afgehandeld;
 - getroffen worden in de gelegenheid gesteld een second opinion op kosten van de gemeente te vragen, als daarvoor redelijke argumenten worden aangevoerd.
6. Kritiek over de afwikkeling van de gevolgen betreft:
 - het Schadebureau Noord/Zuidlijn en de externe expertisebureaus handelen niet altijd voortvarend genoeg; verslaglegging over besprekingen ontbreekt regelmatig;

- voorschotten op schadevergoeding worden niet stelselmatig verrekend zodra dat kan met onzekerheid over de acceptatie van bepaalde uitgaven tot gevolg;
 - niet alle diensten en instellingen waarmee getroffen en te maken krijgen hebben oog voor de bijzondere situatie waarin getroffen en zich bevinden;
 - onzorgvuldigheid bij de opslag van inboedel;
 - tekortschietende bewaking van ontruimde panden.
7. De gemeente heeft regelingen getroffen voor nadeelcompensatie. Op grond van de Verordening nadeelcompensatie is een advies van de Schadelcommissie Noord/Zuidlijn verplicht. In de praktijk vergt dit veel tijd. Ook herhalingsverzoeken om schadevergoeding moeten telkens door de schadelcommissie worden behandeld. Van een advies van de Schadelcommissie Noord/Zuidlijn kan, buiten de Tegemoetkomingsregeling, alleen in een beperkt aantal gevallen worden afgezien.
8. Mensen die willen of moeten verhuizen kunnen op voorhand niet voldoende zekerheid krijgen over de hoogte van de nadeelcompensatie waarop zij aanspraak kunnen maken.
9. De duur van de bouwactiviteiten wordt een steeds belangrijker factor voor de overlast en schade die de bewoners en ondernemers in de buurt van de Vijzelgracht ondervinden. Ondernemers die zich na de besluitvorming over de aanleg van de Noord/Zuidlijn (in 2001) hebben gevestigd, komen op grond van het voorzienbaarheidsvereiste nu niet in aanmerking voor nadeelcompensatie.

Oordeel

De ombudsman komt tot het oordeel dat de gemeente in grote lijnen op een behoorlijke wijze de gevolgen van de verzakkingen afhandelt die past bij de impact die deze gebeurtenissen op de betrokkenen hebben gehad en nog hebben. Dit geldt met name voor de bewoners die hierdoor – al dan niet tijdelijk – van huis en haard zijn verdreven.

Aanbevelingen

De aanbevelingen zijn met name gericht op schades, die zich mogelijk gedurende de verdere uitvoering van de werkzaamheden aan de Noord/Zuidlijn kunnen voordoen. Zij beogen een voor bewoners en ondernemers zo effectief mogelijke afhandeling van de gevolgen van schades te realiseren. Uitgangspunt hierbij is dat de gemeente uitvoerder is van een complex en risicovol project dat zeer langdurig ernstige overlast veroorzaakt.

1. Stel een norm en procedure vast voor de aankoop van getroffen panden die erop gericht is om bewoners en ondernemers in een situatie te brengen die vergelijkbaar is met die voordat de schade aan de panden optrad.
2. Herzie de regeling voor nadeelcompensatie en actualiseer het ijkpunt van de voorzienbaarheid van de schade (nu gesteld op 2001).
Let hierbij op:
 - de reikwijdte van de Tegemoetkomingsregeling,
 - de voorspelbaarheid van de uitkomst van een beroep op de Verordening nadeelcompensatie,

- de verhuismogelijkheden voor huurders.

3. Geef het Schadebureau Noord/Zuidlijn ruimere mogelijkheden om zelfstandig nadeelcompensatie toe te kennen zonder advies van de Schadecommissie Noord/Zuidlijn,. Bied daarbij wel de mogelijkheid om het advies van de Schadecommissie Noord/Zuidlijn te vragen en stel deze mogelijkheid ook open bij de vergoeding van bouwschade, ook als die bestaat in de aankoop van een pand.
4. Zorg voor afstemming tussen de verschillende gemeentelijke (en niet gemeentelijke) diensten en instellingen waarmee getroffen en te maken krijgen, bijvoorbeeld ten aanzien van aanslagen en heffingen.
5. Treed coulant op bij verzoeken tot vergoeding van tijd die bewoners en ondernemers besteden aan het vaststellen van de schade en het organiseren van herstel.
6. Bied eigenaren de mogelijkheid om desgewenst een nieuwe opname van hun pand uit te laten voeren, mede gelet op de hervatting van de werkzaamheden.

Rapportnummer: RA0944776
Datum : 3 december 2009
Pagina : 27/30

Bijlage

Retouradres: Bouwen & Wonen, Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

[Naam]

[Straatnaam]

[Postcode en woonplaats]

AANGETEKEND

| | |
|----------------|---|
| ons kenmerk | BWT 33-08-0006 |
| adres | Vijzelgracht [huisnummer] |
| afdeling | Handhaving Rayon Zuid |
| behandeld door | [naam medewerker] |
| doorkiesnummer | [telefoonnummer] |
| spreekuur | maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 10:00 uur |

TOEPASSING BESTUURSDWANG

Op 19 juni 2008 is door de inspecteur Bouw- en Woningtoezicht geconstateerd dat als gevolg van ontstane zakkingsverschillen in het gebouw met bovengenoemd adres onderdelen van de bouwconstructie gescheurd, losgeraakt dan wel van positie zijn veranderd.

Deze geconstateerde situatie is in strijd met artikel 1b lid 2 sub a van de Woningwet, waarin is bepaald dat het verboden is een bestaand gebouw in een staat te brengen, te laten komen of te houden die niet voldoet aan de op de staat van dat gebouw van toepassing zijnde voorschriften uit het Bouwbesluit.

Artikel 2.5 van het Bouwbesluit bepaalt dat een bestaand bouwwerk een bouwconstructie heeft die gedurende de in NEN 6700 bedoelde referentieperiode voldoende bestand is tegen de daarop werkende krachten. Hieraan wordt sinds 19 juni 2008 niet voldaan.

U mag deze staat van het gebouw niet in stand houden.

Op grond van artikel 125 van de Gemeentewet en artikel 5:22 van de Algemene wet bestuursrecht mogen wij via toepassing van bestuursdwang bovengenoemde overtreding feitelijk ongedaan maken. Daarnaast geeft artikel 100d van de Woningwet aan ons de bevoegdheid om vooruitlopend of aanvullend op bestuursdwang tijdelijke maatregelen te nemen die niet primair zijn gericht op het wegnemen van de overtreding, maar strekken tot beheersing en beëindiging van een ten gevolge van de overtreding onstane onveilige situatie.

Uitgangspunt bij het toepassen van bestuursdwang is dat u voorafgaand aan een bestuursdwangbesluit een termijn wordt gegund waarbinnen u de toepassing van bestuursdwang kunt voorkomen door zelf de overtreding of de ten gevolge van de overtreding onveilige situatie ongedaan te maken.

Als de situatie echter dermate spoedeisend is, kan gelet op het bepaalde in artikel 5:24 lid 5 en 6 van de Algemene wet bestuursrecht direct met bestuursdwang worden opgetreden, zonder dat eerst een termijn wordt gegund of de bestuursdwangbeslissing op schrift wordt gesteld.

Van een dergelijke situatie was hier sprake. Er was direct gevaar voor de veiligheid, te weten instortingsgevaar van het gebouw.

Om die reden hebben wij onmiddellijk na constatering van de overtreding op grond van artikel 100d van de Woningwet het gebruik van bovengenoemd gebouw gestaakt door middel van evacuatie van de bewoners. Ter voorkoming dat het gebouw wederom in gebruik zal worden genomen is de toegang afgesloten. Daarnaast zijn door ons de volgende voorzieningen getroffen om het gevaar voor de veiligheid tegen te gaan/te beëindigen:

- het plaatsen van houten stutwerk, teneinde plaatselijk instortingsgevaar te beëindigen;
- het plaatsen van houten kruisconstructies teneinde het gevaar van onvoldoende standzekerheid van onderdelen van de bouwconstructie weg te nemen;
- het plaatsen van houten panelen in de kozijnopeningen van de gevels teneinde het gevaar van onvoldoende standzekerheid van de metselwerkpenanten tussen de kozijnen weg te nemen;
- het aanbrengen van een borgingconstructie in de gevels en in het pand, bestaande uit vertikaal geplaatste houten balken voor de gevels en stalen draadeinden in het pand, teneinde de standzekerheid van de gevels veilig te stellen;
- het aanbrengen van een versteviging van de draagkrachtige grondlaag ("compensation grouting") waar de funderingpalen van het pand in staan, teneinde het doorgaande zakkingproces van de funderingpalen te stoppen.

Met betrekking tot het in zijn geheel beëindigen van de overtreding zal nog een separaat besluit worden genomen.

Besluit:

Het dagelijks bestuur van stadsdeel Centrum maakt bekend aan:

- [naam] dat op grond van artikel 125 van de Gemeentewet, artikel 5:22 en 5:24 van de Algemene wet bestuursrecht en 100d van de Woningwet op 19 juni 2008 bestuursdwang is toegepast wegens overtreding van de voorschriften:

- **artikel 1b lid 2 sub a Woningwet**
- **artikel 2.5 Bouwbesluit**

Onder bestuursdwang wordt verstaan: het door feitelijk handelen vanwege het dagelijks bestuur van stadsdeel Centrum optreden tegen hetgeen in strijd met bij of krachtens enig wettelijk voorschrift gestelde verplichtingen is of wordt gedaan, gehouden of nagelaten.

Kostenverhaal:

Ingevolge artikel 5:25 lid I van de Algemene wet Bestuursrecht vindt de toepassing van bestuursdwang op kosten van de overtreder plaats, tenzij deze redelijkerwijs niet, of niet geheel te zijnen laste behoren te komen.

Onder de kosten worden mede begrepen de kosten verbonden aan de voorbereiding van bestuursdwang.

De kosten zijn ook verschuldigd indien de bestuursdwang door opheffing van de onwettige situatie niet of niet volledig is uitgevoerd. Onder kosten worden tevens begrepen de kosten voortvloeiende uit de vergoeding van de schade die als gevolg van het betreden van plaatsen bij de toepassing van de bestuursdwang ontstaat.

Het dagelijks bestuur van stadsdeel Centrum kan nadat zij bestuursdwang heeft toegepast, van de overtreder bij dwangbevel de verschuldigde kosten, verhoogd met de op invordering vallende kosten, invorderen.

Het dwangbevel wordt op kosten van de overtreder bij deurwaardersexploot betekend en levert een executoriale titel op in de zin van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Nadere informatie:

Wij delen tenslotte mee, dat nadere informatie over dit besluit kan worden verkregen bij de betrokken inspecteur van de afdeling Handhaving, stadsdeel Centrum, sector Bouwen en Wonen, Amstel I, 1011 PN Amsterdam.

Rapportnummer: RA0944776
Datum : 3 december 2009
Pagina : 30/30

Bezwaarschrift, verzoek om voorlopige voorziening:

Iedere belanghebbende bij dit besluit kan op grond van artikel 7:1, lid I van de Algemene wet bestuursrecht, binnen zes weken na dagtekening van dit besluit, een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij:

het dagelijks bestuur van stadsdeel Centrum

sector Middelen

afdeling: Bestuurlijke en Juridische Zaken

Postbus 202

1000 AE AMSTERDAM

Een bezwaarschrift schorst niet de werking van dit besluit. Als onverwijlde spoed dat vereist kan na indiening van een bezwaarschrift bovendien een voorlopige voorziening worden gevraagd aan de:

Voorzieningenrechter van de Arrondissementsrechtbank

Sector Bestuursrecht

Postbus 75850

1070 AW AMSTERDAM

Het dagelijks bestuur van stadsdeel Centrum,

Voorzitter

Secretaris