

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Noord/Zuidlijn Vijzelgracht Deel I Verzakking van wevershuizen op 19 juni 2008

**Gemeente Amsterdam
Projectbureau Noord/Zuidlijn
Dienst Milieu en Bouwtoezicht
Stadsdeel Centrum
Schadebureau Noord/Zuidlijn
Dienst Werk en Inkomen**

29 oktober 2008
RA0830757

Samenvatting

Op donderdag 19 juni 2008 verzakken vier woningen aan de Vijzelgracht als gevolg van een lekkage in een wand van het in aanbouw zijnde ondergrondse metrostation Vijzelgracht van de Noord/Zuidlijn. De wethouder Verkeer vraagt de ombudsman onderzoek te doen naar de gang van zaken voor, tijdens en na het verzakken van de panden Vijzelgracht 20 – 26.

De ombudsman heeft met name de volgende onderdelen onderzocht en hieraan conclusies verbonden:

- de betrouwbaarheid van het monitoringssysteem;
- het risico van de achtergebleven voegplanken;
- het informeren van de toezichthouder over risico's;
- het acht slaan op de belangen van de bewoners;
- de bejegening van de bewoner die de verzakking van zijn pand meldt;
- het informeren van de toezichthouder en hulpdiensten;
- de opvang van de bewoners;
- de verslaglegging van het incident;
- de toerusting van de toezichthouder.

De conclusies hebben met name betrekking op het Projectbureau Noord/Zuidlijn (PBNZL) en op de Dienst Milieu en Bouwtoezicht (DMB).

Oordeel

Aan de orde is de behoorlijkheid van het handelen van de gemeente, voorafgaand aan en ten tijde van het incident aan de Vijzelgracht. Het oordeel spitst zich toe op PBNZL en DMB.

De ombudsman concludeert dat de informatieverstrekking en communicatie door de gemeente, aan bewoners en binnengemeentelijk, onvoldoende en op onderdelen onjuist is geweest. In het houden van toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden is de gemeente tekortgeschoten en heeft zij de belangen van de omgeving onvoldoende in acht genomen.

Het bovenstaande leidt tot het oordeel onbehoorlijk.

Aanbevelingen

1. Voor **PBNZL en DMB**: Zorg voor afgewogen, tijdige en systematische informatieverschaffing aan de bewoners, ondernemers en andere betrokkenen bij de bouw van de Noord/Zuidlijn over de voortgang van de bouw. Dit geldt ook voor de risico's die zich kunnen manifesteren. Maak een uitdrukkelijke afweging over het melden hiervan aan bewoners.
2. Verplicht **PBNZL om DMB** volledig, tijdig en systematisch te informeren over de voortgang van de bouw. Dit geldt ook risico's die zich kunnen manifesteren.
3. Rust **DMB** zodanig toe dat deze naar capaciteit en kwaliteit in staat is zijn taak als vergunningverlener en het houden van toezicht op de uitvoering daarvan uit te voeren. Zorg voor zichtbaarheid van DMB naar de bewoners toe.
4. Benut bij incidenten de operationele mogelijkheden van de **signaleringsystemen** optimaal en onderzoek in hoeverre 'real time' informatieversteking onder omstandigheden mogelijk is.
5. Schep condities voor een integrale taakopvatting van alle medewerkers van **PBNZL**, voor de bouw in relatie tot de omgeving.
6. Zorg voor adequate verslaglegging over de voortgang van de werkzaamheden en zorg bij incidenten voor voldoende ondersteuning van de leidinggevendenden hierbij.
7. Zorg voor een permanent bereikbaar alarmnummer voor de Noord/Zuidlijn waar niet alleen schades, maar ook calamiteiten kunnen worden gemeld. Maak duidelijk dat in geval van een calamiteit 112 moet worden gebeld.
8. Zorg in geval van een incident voor snelle informatieverstrekking aan omwonenden, bijvoorbeeld via sms.
9. Zorg bij dergelijke incidenten voor zichtbare en herkenbare opvang ter plaatse en zorg voor aanwezigheid van een medewerker die speciaal is belast met de communicatie met bewoners.
10. Uit gesprekken met bewoners is gebleken dat de steeds verlengde duur van de bouw in combinatie met de dagelijkse overlast een zware wissel trekt op hun uithoudingsvermogen. Het terugwinnen van vertrouwen kan alleen door een voorspoedige uitvoering van de werkzaamheden te realiseren. Bied perspectief, ook met betrekking tot de toekomst van de panden, door nu de latere invulling van het gebied serieus ter hand te nemen in samenspraak met de bewoners.

Voorwoord

In dit rapport doet de ombudsman verslag van zijn onderzoek naar de gang van zaken rond de verzakking van de panden aan de Vijzelgracht 20 – 26 op 19 juni 2008. Zoals bekend heeft zich op 10 september 2008 een nieuw incident voorgedaan waarbij weer andere panden aan de Vijzelgracht zijn betrokken. Ook dit incident onderzoekt de ombudsman. Het onderzoek zal in drie afzonderlijke deelrapportages worden 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 en vrijdag 20 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. Over het incident op woensdag 10 september 2008 aan de westkant van het station Vijzelgracht ter hoogte van Vijzelgracht 8, brengt de ombudsman een vervolgrapportage uit. In dit onderzoek wordt met name gekeken naar de besluitvorming en communicatie over de hervatting van de werkzaamheden en de gebeurtenis en de opvang van de bewoners op 10 september 2008.

3. Het derde en laatste deel van de rapportage Noord-Zuidlijn Vijzelgracht besteedt aandacht aan de afwikkeling van de gevolgen van genoemde incidenten over een langere periode.

Inhoudsopgave

- Voorwoord	3
- Inhoudsopgave	4
- Afkortingen	5
- Inleiding	6
1. de voorgeschiedenis van de achtergebleven voegplank	9
2. het monitoringsysteem	11
3. het incident van 17 juni 2008	14
4. het incident van 19 juni 2008	16
5. de nazorg	24
- Conclusies	26
- Oordeel	28
- Aanbevelingen	28
- Beknopte tijdbalk 19 juni 2008	29

Lijst van Afkortingen

NAP	Normaal Amsterdams Peil
BCU	Begeleidings Commissie Uitvoering
BLV	Bereikbaarheid, Leefbaarheid en Veiligheid
BWT	Bouw- en Woningtoezicht (i.c. stadsdeel Centrum)
CM	Contractmanager
Directie UAV	Directie volgens par. 3 van de UAV 1989
DMB	Dienst Milieu en Bouwtoezicht
DT	Dagelijks Toezicht
Noodwacht	de buitendienst inspecteur BWT die buiten kantoortijd oproepbaar is
HDT	Hoofd Dagelijks Toezicht
PBNZL	Projectbureau Noord/Zuidlijn
Schadebureau	Schadebureau Noord/Zuidlijn
TH	Toezichthouder
UAV	Uniforme Administratieve Voorwaarden 1989

Inleiding

Op 25 juni 2008 neemt de directie van het Projectbureau Noord/Zuidlijn, en daarna ook de wethouder Verkeer, contact op met de ombudsman met de vraag of deze in beginsel bereid is om een onderzoek in te stellen naar de gang van zaken rond de verzakking van de panden aan de Vijzelgracht 20-26.

Nadat de ombudsman deze vraag positief heeft beantwoord, dient de wethouder Verkeer op 1 juli 2008 het verzoek tot onderzoek in.

Het onderzoek betreft de *gemeente Amsterdam, met name het Projectbureau Noord/Zuidlijn, de Dienst Milieu en Bouwtoezicht, de Noodwacht dienst en het Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum.*

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op:

- het handelen van de gemeente voor, tijdens en na het verzakken van de panden aan de Vijzelgracht 20-26, met name de panden 24 en 26, door een lekkage in een diepwand van het in aanbouw zijnde ondergrondse station Vijzelgracht van de Noord/Zuidlijn.

In de loop van het onderzoek heeft de ombudsman ook informatie gevraagd bij het *Schadebureau Noord/Zuidlijn* en de *Dienst Werk en Inkomen*.

Onderzoek

De in het verslag van bevindingen weergegeven feiten zijn ontleend aan de informatie die is verstrekt door het Projectbureau Noord/Zuidlijn, Dienst Milieu en Bouwtoezicht, de Noodwacht dienst en het Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum.

Naast deze schriftelijke informatie is gebruik gemaakt van verklaringen die zijn afgelegd in gesprekken die de ombudsman in juli en augustus 2008 op zijn uitnodiging of op verzoek heeft gevoerd met:

- veertien afzonderlijke bewoners/families en ondernemers van de Vijzelgracht en omgeving, waaronder de bewoners/eigenaren van de meest getroffen panden.
- de adjunct directeur condities van het Projectbureau Noord/Zuidlijn en de directeur van het Schadebureau Noord/Zuidlijn.
- de Contractmanager diepe stations van het Projectbureau Noord/Zuidlijn.
- de 2^e Directievoerder diepe stations van het Projectbureau Noord/Zuidlijn.
- het Hoofd Dagelijks Toezicht station Vijzelgracht van het Projectbureau Noord/Zuidlijn.
- de senior communicatieadviseur van het Projectbureau Noord Zuidlijn.
- een directielid van de Dienst Milieu en Bouwtoezicht.
- twee buitendienstinspecteurs en een constructeur van de Dienst Milieu en Bouwtoezicht.
- het hoofd Handhaving rayon zuid, sector Bouw- en Woningtoezicht van stadsdeel Centrum.
- de inspecteur van Bouw- en Woningtoezicht die op de betreffende avond noodwacht dienst had.
- medewerkers van de dienst Persoons- en Geoinformatie.

Tevens hebben de ombudsman en/of medewerkers van zijn bureau de reguliere en speciaal ingelaste bijeenkomsten van de Begeleidings Commissie Uitvoering van het Projectbureau Noord/Zuidlijn bijgewoond op 30 juni 2008, 14 juli 2008, 28 juli 2008, en 25 augustus 2008.

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar bovengenoemde partijen gestuurd. De reacties zijn, voor zover relevant, in het verslag verwerkt.

Overzicht van de betrokken organisaties

In het kader van dit onderzoek spelen de volgende organisaties/functionarissen een rol:

- Het Projectbureau Noord/Zuidlijn (PBNZL).
- Dienst Milieu en Bouwtoezicht: verantwoordelijk voor vergunningverlening en toezicht met als bestuurlijk verantwoordelijke, de wethouder Grondzaken.
- De buitendienst inspecteurs en de constructeurs van het Bouw- en Woningtoezicht van de Dienst Milieu en Bouwtoezicht belast met de handhaving rondom het grootstedelijk project de Noord/Zuidlijn.
- Het Bouw- en Woningtoezicht van de stadsdelen; de panden die langs het werkterrein van de Noord/Zuidlijn staan vallen onder het Bouwtoezicht van het desbetreffende stadsdeel. De bestuurlijke verantwoordelijkheid berust bij de portefeuillehouder Bouwen en Wonen van het stadsdeel. Buiten kantoor tijd geldt de centrale Noodwachtienstregeling waaraan alle in de gemeente¹ werkzame, ervaren buitendienst inspecteurs van Bouw- en Woningtoezicht verplicht zijn deel te nemen.
- Het Schadebureau Noord/Zuidlijn; voor geclaimde schade (wegens gederfde inkomsten, schade aan een pand of planschade) kunnen ondernemers en huiseigenaren een beroep doen op het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Het Schadebureau valt bestuurlijk onder de wethouder Financiën.
- Brandweer, Regiopolitie Amsterdam/Amstelland, Dienst Werk en Inkomen (Rampenhotel).
- Vanuit de centrale stad de wethouder Verkeer met betrekking tot het PBNZL, de wethouder Grondzaken met betrekking tot DMB en de wethouder Financiën met betrekking tot het Schadebureau Noord/Zuidlijn. Genoemde wethouders vormen een bestuurlijk team.
- Vanuit stadsdeel Centrum de portefeuillehouder Bouwen en Wonen met betrekking tot de panden langs het traject.

de projectorganisatie Noord/Zuidlijn

De gemeente Amsterdam is opdrachtgever voor de aanleg van de Noord/Zuidlijn.

Bestuurlijke en ambtelijke aansturing

Binnen het College van B&W is de wethouder Verkeer, verantwoordelijk voor het project Noord/Zuidlijn. De wethouder Verkeer legt namens het College verantwoording af aan de gemeenteraad.

De directeur van de dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer is namens het College de ambtelijk opdrachtgever. De directeur van het Projectbureau Noord/Zuidlijn is binnen de door het College en de ambtelijk opdrachtgever gestelde kaders integraal verantwoordelijk voor de voortgang, kwaliteit, financiële beheersing, organisatie en communicatie. Gezien de omvang en complexiteit van het project is de algemeen directeur benoemd door het College en rapporteert hij rechtstreeks aan de wethouder Verkeer.

Directie Projectbureau Noord/Zuidlijn

Het directieteam bestaat uit vier functionarissen:

- een algemeen directeur: draagt de eindverantwoordelijkheid en is het aanspreekpunt voor het gemeentebestuur
- een adjunct-directeur techniek: komt onder meer in actie bij calamiteiten
- een adjunct-directeur uitvoering
- een adjunct-directeur condities

¹ Uitgezonderd stadsdeel Amsterdam-Noord

Informatiepunt Noord/Zuidlijn

Informatiepunt Noord/Zuidlijn zorgt voor de contacten met bewoners en ondernemers. De projectbegeleiders zijn het eerste aanspreekpunt voor bewoners en ondernemers bij een of meer van de toekomstige stationlocaties of tracédelen. Het Projectbureau Noord/Zuidlijn omschrijft hun rol als volgt: door hun kennis van de omgeving weten zij wat de gevolgen van de werkzaamheden voor de omgeving zijn en met het fonds leefbaarheid in de hand hebben zij een instrument om proactief problemen op te lossen.

Directievoering en toezicht

Het project Noord/Zuidlijn is opgeknipt in clusters. Elke cluster heeft een Contractmanager. De Contractmanager is verantwoordelijk voor een of meer clusters. Dit houdt in dat de Contractmanager verantwoordelijk is voor ontwerp, directievoering, toezicht en omgeving. In vakjargon heet dat: de contractmanager voert de Directie UAV (het verantwoordelijke toezicht conform de Uniforme Administratieve Voorwaarden 1989). Er is een 2^e Directievoerder diepe stations. De contractmanager beschikt onder meer over een toezichtteam, bestaande uit een Hoofd Dagelijks Toezicht en Toezichthouders.

Hoofd Dagelijks Toezicht

Het Hoofd Dagelijks Toezicht heeft de dagelijkse leiding en controleert of de aannemer voldoet aan de in het bestek gestelde eisen, vergunningvoorwaarden e.d. Het station Vijzelgracht heeft zowel overdag als 's avonds als er wordt gewerkt een eigen toezichthouder. De toezichthouders houden onder leiding van het Hoofd Dagelijks Toezicht toezicht op de kwaliteit op de bouwplaats en de omgeving.

In de functieomschrijving van het Hoofd Dagelijks Toezicht staat niets over contacten met bewoners en ondernemers die nabij de bouwplaats wonen en werken. Wel is hij verantwoordelijk voor onder meer de kwaliteit, de contacten met de aannemer en de rapportage over de voortgang. Het Hoofd Dagelijks Toezicht treedt op als er onvolkomenheden in het werk worden aangetroffen. Verder heeft hij tot taak toe te zien op en het melden van onveilige situaties en omgevingshinder. Hinder en overlast voor de omgeving dienen in eerste instantie door de aannemer zelf te worden opgelost.

Overleg met DMB

Het Hoofd Dagelijks Toezicht overlegt met de DMB-inspecteurs in een tweewekelijks overleg. Daarbij worden wijzigingen in de uitvoering tevoren besproken en worden nieuwe werkplannen voorgelegd. Dit dient om te voorkomen dat de handhavers op de bouwplaats geconfronteerd worden met voldongen feiten. Van dit overleg worden afsprakenlijsten gemaakt.

Begeleidings Commissie Uitvoering

In de Begeleidings Commissie Uitvoering (BCU) nodigt het Projectbureau de bewoners en ondernemers uit om mee te denken over de uitvoering. Sinds maart 2008 is er een onafhankelijke voorzitter.

Het actiecentrum

Het actiecentrum komt bij incidenten van het type middel en groot bijeen in het kantoor van het Projectbureau Noord/Zuidlijn op het Stationsplein. Naast de brandweer is de directeur van het Projectbureau ook bevoegd het actiecentrum bijeen te roepen. Het actiecentrum bestaat minimaal uit een voorzitter, meestal een directielid, een secretaris en een communicatieadviseur. Een van de voornaamste taken van het actiecentrum is het coördineren van de inzet van het Projectbureau.

I. de voorgeschiedenis van de achtergebleven voegplank

De ondergrondse stations worden aangelegd volgens de wanden-dak-methode. Deze methode houdt in dat eerst de (diep)wanden van het station worden gemaakt. Op deze manier ontstaat een soort grote betonnen 'doos' die vervolgens onderdaks wordt uitgegraven. De diepwandpanelen worden aan elkaar gekoppeld. Nadat een gat in de grond gegraven is, wordt aan de kopse kant een voegplank geplaatst. Deze (metalen) plank heeft van boven tot beneden een goot waarin een rubber profiel zit. Na het storten van het beton wordt de voegplank verwijderd. Het rubberen profiel blijft achter en zorgt voor de afsluiting.

Aan de oostzijde Vijzelgracht (oneven zijde) zijn de diepwanden in 2005 gemaakt; in 2006 de diepwanden aan de westzijde van de Vijzelgracht (even zijde).

Hieronder volgt een samenvatting van de gesprekken van de ombudsman met de direct betrokkenen. Achtereen volgens komen de 2^e Directievoerder, het Hoofd Dagelijks Toezicht, een aantal bewoners van de Vijzelgracht en buitendienstinspecteurs en een constructeur van DMB over de voorgeschiedenis aan het woord.

De 2^e Directievoerder vertelde tijdens een gesprek met de ombudsman dat in december 2006/januari 2007 sommige voegplanken achtergebleven zijn tussen de diepwanden. Hij noemt Maison Descartes (Vijzelgracht 2) en de wevershuizen (Vijzelgracht 24 en 26). Met technische middelen, onder meer een 'vork' uit Duitsland, is tevergeefs geprobeerd de voegplanken los te wrikken. Het gebruik van deze techniek leidde niet tot het gewenste resultaat en leverde klachten op van bewoners (zie kader hierna). Vervolgens zijn er extra veiligheidsmaatregelen genomen zoals het aanbrengen van jetgroutkolommen achter de voegen. Ter hoogte van Vijzelgracht 24 en 26 is dat niet gelukt. Daar zijn aanvullende betonpalen aangebracht. En waar deze veiligheidsmaatregel ook niet is gelukt, is een extra peilbuis geplaatst. Hierna zijn deze plekken aangeduid als 'verdachte' plekken en als zodanig behandeld conform het werkplan. Volgens de 2^e Directievoerder geeft dit plan aan hoe om te gaan met lekkages. Over het grouten en schroeven van palen heeft de 2^e Directievoerder of het Hoofd Dagelijks Toezicht de dienst Milieu en Bouwtoezicht ingelicht tijdens het tweewekelijkse overleg. Of DMB, vanwege een mogelijk tekort aan personele capaciteit, het werkplan zorgvuldig heeft kunnen bestuderen is hem niet bekend. Wel weet hij dat DMB de problemen en de afwijkingen in het bestek meldt bij het Schadebureau. Volgens de 2^e Directievoerder wordt bij een calamiteit ook contact met het stadsdeel (de omgevingsmanager) opgenomen. De 2^e Directievoerder controleert in opdracht van PBNZL de aannemer. Dit houdt in dat hij zich inzet voor het project en niet voor de burgers.

In de BCU van 30 oktober 2006 beklagt de bewoner van de VIJZELGRACHT 24 zich over apparaten die voor zijn deur voor overlast zorgen door het laten vallen/stuiteren van grijpers. Zijn pand staat dan te schudden. Het Hoofd Dagelijks Toezicht zoekt dit uit en meldt in de BCU van 27 november dat e.e.a. te maken heeft met het verwijderen van voegplanken en dat de aannemer erop aangesproken is. Het gebied rond de Weverswoningen wordt voortdurend in de gaten gehouden met een trillingmeter.

In de BCU van 18 december 2006 vraagt een buurtbewoner waarom er zoveel obstructie in de grond zat bij de constructie van de laatste diepwand. Het Hoofd Dagelijks Toezicht antwoordt dat het geen obstructie was, maar dat de stalen voegplank niet los wilde komen.

In maart 2008 meldt het Hoofd Dagelijks Toezicht in het tweewekelijkse overleg met DMB dat de aannemer bezig is met een werkplan voor het herstel van de verdachte plek in de voeg nabij paneel 90. Dit paneel is gesitueerd ter hoogte van Vijzelgracht 26. Tijdens het overleg van 9 april 2008 meldt hij dat de aannemer

klaar is met dit werkplan. Twee weken later, 23 april is in het verslag van het overleg opgenomen dat het plan gereed ligt om verstuurd te worden naar het Schadebureau, tezamen met een soortgelijk plan voor het station Rokin. In het volgende overleg van 4 juni staat dat het plan voor Rokin (voeg 27/28) ter goedkeuring bij DMB is ingediend; plan voor Vijzelgracht voeg 89/90 is naar het Schadebureau en DMB gestuurd.

[reactie op het verslag van bevindingen: Volgens DMB worden werkplannen na instemming van deze dienst doorgestuurd naar het Projectbureau en niet naar het Schadebureau. Overigens is het plan voor de voeg 89/90 pas op 9 juli 2008 ontvangen. Het plan voor voeg 27/28 aan het Rokin is nimmer door de dienst ontvangen!]

Op 19 juni ontstaat een lekkage in voeg 89/90, welke leidt tot de verzakking van de panden aan de Vijzelgracht 20-26. Hierna in hoofdstuk 4. wordt dit incident nader beschreven.

Op 14 juli 2008 vindt er een BCU plaats om de omgeving van extra informatie te voorzien naar aanleiding van het incident op 19 juni 2008. De Contractmanager Diepe Stations geeft aan waar de overige zwakke plekken zich bevinden. Ook op deze plaatsen zijn de voegplanken tussen de diepwandpanelen blijven zitten. De reparatie door middel van groutkolommen aan de buitenzijde is gelukt.

In de gesprekken met de ombudsman vertelt de bewoner van Vijzelgracht 24 dat hij al 7 maanden geleden wist dat de voeg 89/90 een zwakke plek was. De bewoonster van Vijzelgracht 26 vraagt zich af waarom deskundigen toen al niet zijn ingeschakeld.

De bewoner van Vijzelgracht 8 heeft het idee dat de gemeente niet serieus is omgegaan met de lekken die 7 maanden geleden al speelden. Overigens is deze informatie, aldus deze bewoner, aan de buurtbewoners meegedeeld via de tweewekelijkse nieuwsbrieven.

Ook volgens de bewoners van Vijzelgracht 20-I is het probleem van de voegen ongeveer 7 maanden geleden gemeld in de BCU. Het is niet als een groot risico geduid. De eigenaar van Vijzelgracht 9 en II woont alle BCU's bij en weet dat het voegenprobleem gemeld is. Volgens hem is uiteindelijk ook gemeld dat het probleem verholpen was. In de verslagen van de BCU's heeft de ombudsman dit niet terug kunnen vinden.

Volgens beide buitendienstinspecteurs van DMB moet dit soort incidenten gemeld worden, bijvoorbeeld in het tweewekelijkse overleg van DMB met het Hoofd Dagelijks Toezicht en PBNZL. Beiden herinneren zich wel dat er melding gemaakt is van het achterblijven van voegplanken, maar een verslag daarvan is niet gevonden. Eén van de inspecteurs heeft ook een keer bij toeval op de bouwplaats ontdekt dat dit speelde. Volgens de inspecteurs is er nimmer een melding geweest dat het probleem veroorzaakt door de achtergebleven voegplank niet is opgelost. Op de vraag van de ombudsman waarom DMB hier niet naar geïnformeerd heeft of aan het Hoofd Dagelijks Toezicht gevraagd heeft waar de herstelplannen bleven, kon men niet direct antwoord geven. Conform de afgegeven vergunning mogen werkzaamheden pas worden uitgevoerd na instemming van DMB. DMB is nog in afwachting van de herstelplannen.

Overigens geven de buitendienstinspecteurs aan dat herstelplannen bij de constructeur van DMB ingediend moeten worden. Laatstgenoemde staat niet op de lijst van functionarissen die een afschrift van de verslagen van het overleg krijgen. Hoe deze constructiekwestie naar de betrokken medewerker(s) werd gecommuniceerd is de ombudsman niet gebleken.

Eén van de buitendienstinspecteurs omschrijft zijn werk als 'vinger aan de pols houden' en 'de uitvoering ervan is moeilijk'. Stukken komen met pallets tegelijk binnen. DMB controleert steekproefsgewijs en incidenteel. Daar is de bezetting van DMB dan ook op afgestemd. Als besloten wordt het gehele project continu te monitoren, dan zal de formatie opnieuw bezien moeten worden.

2. het monitoringsysteem

Op de site van de Noord-Zuidlijn staat het volgende te lezen over de monitoring.

Voor, tijdens en na de bouw van de Noord-Zuidlijn worden 24 uur per dag metingen verricht in een zone van circa 30 meter aan weerszijden van het tracé. Een geavanceerd meetsysteem van computergestuurde meetapparaten stuurt op vastgestelde tijden meetgegevens door naar ingenieurs. Na interpretatie van de gegevens kunnen de ingenieurs ook zeer geringe verzakkingen of zettingen in de bodem of de bebouwing vroegtijdig signaleren. Op deze manier worden de bouwprocessen op verantwoorde manier gestuurd en beheerd. De ingenieurs weten op ieder moment welke bewegingen er plaatsvinden in de omliggende bebouwing. De zone rond de drie diepe stations is 70 meter. Ook de bewegingen in de ondergrond in het invloedgebied worden gemeten. Tot op 40 meter diepte worden speciale meetinstrumenten in de grond gebracht, vanwaar ze meetgegevens doorseinen naar datacomputers. Zodra de meetdata trends van ontoelaatbare vervormingen registreren, analyseren de ingenieurs direct het probleem en worden actieve maatregelen genomen in de bouwwerkzaamheden om vervormingen binnen acceptabele grenzen te houden. Dat het monitoringsysteem feilloos werkt bleek in 2004 toen in de bouwkuip Nieuwe Vijzelstraat hoek Weteringschans lekkage ontstond. Dit veroorzaakte zettingen in de grond onder de woningen. Het systeem registreerde ogenblikkelijk de bewegingen in de grond. Nu is de Amsterdamse bodem voortdurend in beweging, dat is niets bijzonders. Maar in dit geval begonnen de zettingen een alarmerende omvang te naderen. Na bestudering van de gegevens die het systeem ieder uur afleverde, besloot de aannemer in te grijpen en werd de lekkage gestopt, evenals de zettingen in de grond.

Over het monitoringsysteem is een samenvatting opgenomen van de gesprekken met de Contractmanager, een buitendienstinspecteur van DMB en bewoners van de Vijzelgracht.

het monitoringsysteem volgens het PBNZL

De adjunct-directeur techniek van PBNZL merkt tijdens de BCU op 23 juni 2008 op dat de zettingen wel zijn geregistreerd. Het systeem meet elk uur per spiegel. Elke vier uur worden de meetwaarden doorgestuurd naar de centrale database. Dan wordt bekeken of er iets aan de hand is en of er alarm geslagen moet worden.

De Contractmanager Diepe Stations deelt de ombudsman desgevraagd mee dat er drie signaleringssystemen zijn ter bewaking van het ondergrondse proces:

1. monitoring: aan de huizen langs het traject van de Noord/Zuidlijn zijn spiegeltjes bevestigd (gemiddeld 4 per huis) die door middel van tachymeters afgelezen worden teneinde verticale en horizontale verplaatsingen van de woning tijdig te signaleren. Tijdig wil zeggen 1 keer in de vier uur. Na de calamiteit aan de Vijzelgracht in juni 2008 is de frequentie verhoogd naar 1 maal in de twee uur. Sneller kan niet, omdat de verwerking van een uitmeting langer dan een uur duurt. Doel: signaleren van lange termijn zetting door middel van intervalregistratie.
2. peil(meet)buizen in en buiten de bouwkuip: deze monitoren de stand van het grondwater registratie 1 maal per 2 uur; na calamiteit 1 maal per uur en
3. visuele waarneming: vindt continu plaats als er mensen aanwezig zijn

In reactie op het verslag van bevindingen geeft PBNZL een volledig overzicht van de signaleringssystemen:

- monitoring, het systeem van prisma's ('spiegeltjes') en total stations waarmee de x-y-z richting van een pand kan worden gemeten. Dit zit zowel op de woningen langs de bouwplaatsen als de woningen in de zijstraten (tot ongeveer 70 meter van het bouwterrein);

- peilbuizen, metingen van het grondwater
- visuele waarneming: vindt continu plaats als er mensen aanwezig zijn. Buiten werktijden vinden er inspectierondes plaats;
- BAT-sensoren: deze sensoren meten drukverschillen in het grondwater, daarmee kun je stroming van het water constateren;
- Meetraaien: dit zijn een soort pennen die in de bodem vastzitten op een stalen plaat. De bovenkant van de pennen worden regelmatig ingemeten, de resultaten geven een beeld van de zettingen op maaiveldniveau;
- Inclinometers: deze zitten op de diepwand en meten de vervorming van de diepwand

het monitoringsysteem volgens DMB

DMB verbaasde zich op de ochtend na het incident van 19 juni 2008 dat het lang geduurd heeft voor dat er meetgegevens van de spiegels beschikbaar waren. De buitendienstinspecteur heeft altijd verondersteld dat dit met een druk op de knop te regelen was.

het monitoringsysteem volgens de bewoners van de woningen nabij de Vijzelgracht

De eigenaar van Vijzelgracht 9 en 11 deelt de ombudsman mee dat de spiegeltjes 8 jaar geleden opgehangen zijn, nog voordat de fundering aan zijn panden werd vernieuwd. Van het systeem begreep hij dat het alles perfect in de gaten hield. Iedere millimeter zou te zien zijn en er zou gelijk worden ingegrepen. Een van de spiegeltjes heeft jarenlang scheef gehangen zonder dat er iets aan gedaan is. Ook nu hangt er aan Maison Descartes een spiegeltje scheef; hij heeft dit gemeld zonder merkbaar resultaat.

Volgens een buurtbewoner is 5 jaar geleden de betrouwbaarheid van het monitoringsysteem voorgespiegeld. De bewoner van Vijzelgracht 8 had het idee dat de monitoring zou alarmeren bij de geringste beweging. Dit beeld leefde breed, vertelde hij de ombudsman.

Weer een andere bewoner (Vijzelgracht 24) vertelt de ombudsman dat hij altijd te horen heeft gekregen dat de monitoring per 3 minuten registreert. Bovendien schijnt het systeem door bijna niemand afgelezen te kunnen worden, alleen door een 'fransman in Zuidoost die het aangelegd heeft'. Hij vindt het schrikbarend dat het in april 2006 ook al misging. Een zijwaartse verschuiving van zijn huis werd toen pas na 4 dagen geconstateerd. Volgens DMB heeft het PBNZL deze verschuiving destijds wel gemeld.

Ook de bewoner van Vijzelgracht 26 meldt dat zijns inziens niemand de uitdraaien van de monitoring kon lezen.

De bewoners van Vijzelgracht 20-1 dachten dat het systeem snel kleine bewegingen zou registreren en alarm zou slaan. Uit de notulen van de BCU's van 2005 af zou blijken dat het systeem waterdicht was. Overigens verbaast het hen dat zij pas tijdens de BCU van 14 juli 2008 van de Contractmanager vernamen dat er ook een systeem van peilbuizen is, welk systeem voor de aannemer belangrijker is dan de spiegeltjes. Buren van deze bewoners citeren uit Nieuwsbrieven van PBNZL met betrekking tot het monitoren tijdens de werkzaamheden. In de nieuwsbrieven van juli 2000, april 2001, juni 2003 en oktober 2004 wordt uitvoerig beschreven dat 'de monitoring de werkzaamheden permanent in de gaten houdt', 'de Noord-Zuidlijn op een veilige en verantwoorde wijze wordt gebouwd', '24-uur per dag gemeten wordt' en 'het systeem houdt alle panden langs het tracé nauwlettend in de gaten'. 'Zelfs de kleinste bewegingen worden door het systeem waargenomen waardoor er op tijd ingegrepen kan worden om eventuele schade te voorkomen.'

Nog weer andere buurtbewoners vertellen dat zij in het begin regelmatig de BCU's bezochten, maar daar mee gestopt zijn omdat ze het 'helemaal gehad hebben'. Altijd is de suggestie gewekt dat er een systeem bestond dat continu metingen verrichtte en bij de kleinste zetting direct alarm zou slaan.

De bewoonster van Vijzelgracht 10 ging er ook vanuit dat de monitoring de kleinste bewegingen zou registreren en direct zou melden. Overigens zijn de spiegeltjes tijdens voegwerkzaamheden aan haar pand verwijderd geweest. Zij heeft daar nooit iets van gehoord.

Rapportnummer: RA0830757

Datum : 29 oktober 2008

Pagina : 13/29

PBNZL deelt mee, dat de spiegeltjes op de begane grond tussen juni 2005 en maart 2006 verwijderd zijn geweest. Daarna draaien ze weer mee in het systeem; de overige (drie) spiegeltjes zijn tijdens de werkzaamheden nooit verwijderd geweest.

3. het incident van 17 juni 2008

het incident van 17 juni en de herstelwerkzaamheden

Vanwege het samenvallen in tijd en in de belevenis van de bewoners, wordt het incident van 17 juni, ter hoogte van Vijzelgracht 41- 43, ook bij dit onderzoek betrokken. Het lek van 17 juni is, zo blijkt later, veroorzaakt door een kleiprop die tijdens het storten van beton in de diepwand is achtergebleven en een zwakke plek heeft veroorzaakt.

Hieronder volgt een weergave van wat is gebeurd, op basis van het logboek van de hoofdaannemer. De dagrapporten Dagelijks Toezicht van het PBNZL volstaan met enkele korte mededelingen over het incident en bieden derhalve onvoldoende houvast om een reconstructie te maken van wat er op en na 17 juni is gebeurd.

Tijdens uitgraafwerkzaamheden in het ondergrondse station Vijzelgracht wordt door een onderaannemer iets voor 19.00 uur een lek geconstateerd in de diepwand, ter hoogte van Vijzelgracht 41- 43 (paneel 24/25). De onderaannemer waarschuwt direct zijn uitvoerder, die op zijn beurt de hoofduitvoerder van de onderaannemer waarschuwt. Laatstgenoemde neemt contact op met de hoofduitvoerder van de aannemer. Om het lek te dichten plaatst de aannemer vanuit de bouwput schotten tegen de diepwand en er wordt snelcement achter de schotten geïnjecteerd. Vervolgens wordt met twee kranen en een kiepwagen een grondwal tegen de wand opgeworpen om de stroomsnelheid van het water terug te brengen. Een klein uur na het ontdekken van het lek, om 19.40 uur, worden het Hoofd Dagelijks Toezicht en de 2^e Directievoerder van het Projectbureau telefonisch geïnformeerd. Om 20.45 uur start de aannemer met handmatige waterpeilingen omdat de digitale uitlezing van de peilbuizen niet voldoende actueel blijkt te zijn. Van 23.00 uur tot 3.00 uur 's nachts wordt de diepwand ingeboord om achter de diepwand te kunnen injecteren, tussen 10 en 13,9 meter beneden NAP. Om 3.00 uur is de situatie stabiel, waarna wederom grond wordt aangebracht tegen de voegafdichting. Tot 7.00 uur de volgende ochtend is een controlewacht aanwezig. De laatste handmatige peilbuismeting vindt plaats om 10.00 uur de volgende ochtend. Omdat de lekkage nog niet geheel is verholpen, duren de injectiewerkzaamheden de volgende dagen nog voort. Op 21 en 22 juni wordt ook vanaf het maaiveld geïnjecteerd, waartoe gaten moeten worden geboord. Uiteindelijk is de injectie op maandag 23 juni om 01.30 's nachts gereed (d.w.z. de waterstroming is gestopt) en in de week van 23 juni wordt besloten om aanvullend nog te injecteren met waterglas.

het optreden van het Projectbureau Noord/Zuidlijn; binnengemeentelijk

Wanneer het Hoofd Dagelijks Toezicht op 17 juni rond 19.40 uur wordt geïnformeerd, is zijn dienst enkele uren afgelopen en is hij thuis. De 2^e Directievoerder is op dat moment op zijn kantoor op bouwlocatie Rokin. Beiden komen niet ter plaatse. Een toezichthouder is overigens continu op de bouwlocatie aanwezig en hij houdt het Hoofd Dagelijks Toezicht en de 2^e Directievoerder telefonisch op de hoogte. Het Projectbureau - meer specifiek de 2^e Directievoerder, belast met het maken van meldingen bij DMB - meldt het lek niet aan de buitendienstinspecteur van DMB. Het lek wordt pas na het voorval van 19 juni gemeld. De 2^e Directievoerder heeft de ombudsman meegedeeld dat waarschuwen niet nodig werd geacht, omdat het ernaar uitzag dat de gevolgen binnen een paar uur zouden zijn opgelost door de aannemer. Ook het Hoofd Dagelijks Toezicht geeft aan dat het niet voor de hand ligt een lek dat beheersbaar lijkt te melden. Dat het lek de volgende ochtend evenmin is gemeld, is volgens hem echter geen juiste gang van zaken.

Volgens de buitendienstinspecteur van DMB is het Projectbureau zonder twijfel verplicht dergelijke incidenten te melden. In het onderhavige geval had telefonisch melding moeten worden gemaakt van het lek. De beoordeling wat wel en niet gemeld hoeft te worden is volgens DMB niet aan het Projectbureau; de te volgen procedure vloeit voort uit de Woningwet en is niet vrij te interpreteren. DMB noemt het een typische eigenschap van het Projectbureau dat het interpreteert wat DMB wel en niet hoeft te weten.

Evenmin neemt de 2^e Directievoerder of het Hoofd Dagelijks Toezicht contact op met Bouw- en Woningtoezicht (BWT) van stadsdeel Centrum in verband met mogelijke gevolgen voor de panden ter

hoogte van het lek. Over het incident van 17 juni verneemt het hoofd Handhaving rayon zuid (waaronder de Vijzelgracht valt) van BWT op 20 juni voor het eerst. BWT wil en moet als bevoegd gezag geïnformeerd worden over incidenten die invloed hebben of kunnen hebben op de panden langs de Noord/Zuidlijn. Desgevraagd deelt het Hoofd Dagelijks Toezicht de ombudsman mee dat niet direct te overzien was of de panden schade zouden ondervinden van het lek; zettingen treden volgens hem meestal op langere termijn op. Omdat het gat echter snel onder controle was, heeft het Hoofd Dagelijks Toezicht de volgende ochtend geen direct contact opgenomen met DMB en BWT.

Op 18 juni is de raadscommissie Verkeer en Volkshuisvesting door de wethouder geïnformeerd over het incident.

het optreden van het Projectbureau Noord/Zuidlijn; naar de bewoners en ondernemers

Omdat het ernaar uitzag dat de gevolgen van het lek binnen een paar uur zouden zijn opgelost, heeft de 2^e Directievoerder geen contact opgenomen met bijvoorbeeld de projectbegeleider en dus zijn de bewoners en ondernemers ten tijde van het ontdekken van de lekkage hiervan niet op de hoogte gebracht. De volgende dag is een informatiebrief over de lekkage en de herstelwerkzaamheden verspreid onder de betrokkenen direct rondom de bouwlocatie. Aangegeven wordt dat op 17 juni een gat is aangetroffen in een voeg (opmerking ombudsman: het betreft een gat in de diepwand, geen lek door een achtergebleven voegplank) tussen twee diepwandpanelen, waarop herstelwerkzaamheden zijn verricht. Deze werkzaamheden hebben bijna de hele nacht geduurd en hebben ertoe geleid dat de lichten en ventilatoren aanstonden en dat geluid werd gemaakt. Ook wordt in de informatiebrief megedeeld dat de situatie stabiel en onder controle is.

Op 23 juni vindt een informatiebijeenkomst plaats in verband met de incidenten van 17 juni en van 19 juni (dat hieronder nader wordt beschreven). Tijdens deze informatiebijeenkomst hebben de directeur en adjunct directeur techniek van het Projectbureau en de wethouder Verkeer vragen van buurtbewoners beantwoord over beide lekkages.

gevolgen van het lek aan de oostzijde

De eigenaar van een pand aan de Vijzelgracht ter hoogte van het lek heeft de ombudsman megedeeld dat zijn pand tussen 16 en 18 juni één centimeter is verzakt. Hij heeft problemen gehad met het openen van ramen en deuren en er zijn scheuren ontstaan. Hij heeft de schade gemeld bij het Schadebureau Noord/Zuidlijn, waarna een schade-expert de schade heeft beoordeeld. Volgens het Schadebureau is sprake van een causaal verband tussen het lek van 17 juni en de schade aan het pand en zal tot uitkering worden overgegaan.

4. het incident van 19 juni 2008

het incident van 19 juni en de herstelwerkzaamheden

Hieronder volgt een weergave van de calamiteit, op basis van het logboek van de hoofdaannemer, aangevuld met verklaringen van medewerkers van het Projectbureau (en de bewoners van een van de meest getroffen panden) in gesprekken met de ombudsman. De dagrapporten Dagelijks Toezicht van het Projectbureau volstaan ten aanzien van dit incident ook weer met enkele korte mededelingen (zoals “doorbraak diep wandpaneel 90-89 om 14.00 uur, beheersmaatregelen getroffen”) en bieden derhalve onvoldoende houvast om een reconstructie te maken van wat er op en na 19 juni is gebeurd. In reactie op het conceptrapport deelt de 2^e Directievoerder mee dat het logboek van de aannemer door het toezichtteam van het PBNZL is beoordeeld en zo nodig is aangevuld.

Op 19 juni doet een onderaannemer rond 13.10 uur aan de hoofdvoerder van de hoofdaannemer melding van stromend water bij de voeg in de diep wand ter hoogte van Vijzelgracht 26 (paneel 89/90). De hoofdvoerder informeert het Hoofd Dagelijks Toezicht van het Projectbureau hier meteen over. Het Hoofd Dagelijks Toezicht is op dat moment onderweg van een rechtbankzitting (over het terugdringen van de werktijden) naar de bouwlocatie en betreedt bij aankomst de bouwput. Ook de 2^e Directievoerder, die zich op dat moment op een andere bouwlocatie bevindt, wordt door de hoofdvoerder op de hoogte gebracht en begeeft zich naar de Vijzelgracht. Om 14.00 uur starten de herstelwerkzaamheden. Om het lek - veroorzaakt door een achtergebleven voegplank waardoor de aansluiting van twee panelen niet waterdicht is - te dichten, injecteert de aannemer vanuit de bouwput een substantie in de voeg. Ook worden platen tegen de diep wand geplaatst en met drie graafmachines wordt grond tegen de lekkende voeg geplaatst om tegendruk te bieden. Kort hierop besluiten het Hoofd Dagelijks Toezicht en de aannemer om een peilbuis, die normaal gesproken wordt gebruikt om de grondwaterstand te meten, vol te spuiten met PU-hars om zodoende zo snel mogelijk op diepte te kunnen injecteren. Dit brengt mee dat de peilbuis niet meer geschikt is om de grondwaterstand op te meten. Rond 15.30 uur is een onderaannemer met een tweede injectieploeg aanwezig en worden pompen aangesloten om het water naar buiten af te voeren.

Rond 16.30 uur meldt de bewoner van Vijzelgracht 24 zich bij de directieket van het Projectbureau. Hij deelt mee dat zijn deuren klemmen en dat zijn pand is verzakt. Hij verzoekt de 2^e Directievoerder te komen kijken. Eerder die ochtend heeft zijn partner al gemerkt dat een deur klemde en die middag ging zowel de deur op de beletage als die van het souterrain niet meer open; zij was in huis ingesloten en de enige mogelijkheid om haar te bevrijden was door het intrappen van een deur. De 2^e Directievoerder komt niet tegemoet aan het verzoek van de bewoner omdat hij zich niet kan voorstellen dat ‘een beetje water een pand zou kunnen doen verzakken’. Hij verwijst de bewoner door naar het Schadebureau. Een nadere beschrijving van deze gang van zaken volgt hierna onder ‘het optreden van het Projectbureau Noord/Zuidlijn; naar de bewoners en ondernemers’.

Verbijsterd over het feit dat hij geen gehoor krijgt bij de 2^e Directievoerder van het Projectbureau neemt de bewoner contact op met het Schadebureau. Het Schadebureau stuurt een medewerker langs. Terwijl deze medewerker de problemen constateert en foto's maakt, barst een van de ramen. Een uur later staan de glasdelen in het kozijn door de in gang zijnde zetting al meer dan een centimeter uit elkaar.

Kort voordat de bewoner zich bij de directieket meldt, verergert de situatie in de bouwput. Een van de platen die tegen de diep wand is bevestigd om het gat te dichten, komt iets los. Hierna stroomt een vloedgolf van zand en water plotseling de bouwkuip in. Er is te veel water in de bouwput om van binnenuit te kunnen injecteren en de aanwezige pomp kan de hoeveelheid water niet aan. Wel wordt grond tegen de wand geschoven om tegendruk te bieden. Rond 17.00 uur vinden injectiewerkzaamheden plaats, aldus de 2^e Directievoerder. Tegen het eind van de middag lijkt het lek onder controle. Het Hoofd Dagelijks Toezicht gaat naar huis, de 2^e Directievoerder blijft op de bouwlocatie.

Om 18.45 uur constateert de 2^e Directievoerder na inspectie van de bouwput dat er vrijwel geen water meer stroomt. Kort hierop wordt een aanvang gemaakt met het bevestigen van een derde plaat tegen de diepwand. Rond 19.00 uur ontstaat, als gevolg van het herstellen van de waterstand buiten de bouwkuip, volgens de 2^e Directievoerder een nieuw lek (onder het afgedichte lek) dat vanuit de bouwkuip moeilijk was af te dichten. Om 19.30 uur is het gat (naar de ombudsman aanneemt het eerste gat) bijna dicht, maar stroomt er nog veel water, aldus de aannemer. De peilbuizen lijken zich evenwel te stabiliseren. In een mondelinge toelichting geeft de hoofdvoerder van de hoofdaannemer aan dat geen sprake was van een continue waterstroom, maar dat het water af en toe stroomde, en af en toe niet. Een uur later worden twee extra pompen aangevoerd. Het afvoeren van water verloopt aanvankelijk niet zonder problemen vanwege lekkende leidingen. Pas om 21.35 uur bereikt de aannemer het bericht dat glas is gesprongen op Vijzelgracht 24 en dat de panden zijn verzakt.

Vanaf dit moment beginnen het logboek van de aannemer en de verklaringen van de meest getroffen bewoners enigszins uiteen te lopen. Het logboek van de aannemer geeft aan dat de bewoners van Vijzelgracht 24 rond 21.30 uur thuiskomen, ontdekken dat de deur niet meer opengaat en de politie bellen. Zelf hebben de bewoners van Vijzelgracht 24 de ombudsman meegedeeld dat zij rond 20.00 uur, nadat ze hun deuren en de deuren van de burens hadden geschaafd waardoor ze weer geopend konden worden, naar hun vakantiehuis zijn gegaan en niet meer zijn teruggekomen. De bewoonster van Vijzelgracht 26 heeft de ombudsman meegedeeld dat zij rond 22.30 uur thuiskwam en de bijgeschaafde deur al niet meer open kreeg. Evenmin gaat de deur van het souterrain open en terwijl ze aan deze deur rammelt, barsten twee ruiten boven de voordeur van Vijzelgracht 24 en het glas valt vlak langs haar naar beneden. Ze loopt langs de voorkant van het pand en hoort daar luid gekraak en ziet twee grote scheuren in de gevel die trapsgewijs omhoog lopen. Een en ander gebeurt in een tijdsbestek van ongeveer 15 minuten. Al die tijd staan mensen op de bouwplaats toe te kijken, aldus de bewoonster. De bewoonster vraagt een passant om 112 te bellen; tegelijk rijdt er een politieauto langs. Deze houdt ze staande, waarna politieversterking en de brandweer snel ter plaatse zijn en de buurt wordt afgezet.

De 2^e Directievoerder besluit dat de aannemer ieder half uur de peilbuizen handmatig moet gaan meten - wat gebruikelijk is in dergelijke gevallen - en dat de panden met landmeetkundige apparatuur worden opgemeten, vanwege het niet beschikbaar zijn van actuele gegevens van het Projectbureau. Ook worden de spiegels ieder half uur ingemeten om horizontale beweging te monitoren. De eerste meting geeft aan dat sprake is van een maximale zakking van 141 millimeter². Om 23.30 uur stroomt opnieuw water de bouwput in en daarom wordt een grote dieselpomp naar beneden gehesen. Om 1.00 uur (20 juni) start de aannemer met het injecteren van 275 kilo PUR-schuim. Om 3.15 uur lijkt de binnenwand droog en om 4.00 uur lijken de panden weer stabiel. Om 6.30 uur blijkt dat er nog wel water stroomt, zij het aanzienlijk minder. Pogingen worden ondernomen om vanaf het maaiveld te injecteren. Hiervoor moet geboord worden. Op vrijdag 20 juni om 13.50 uur is het gelukt een diepte te bereiken van -26 NAP en start de injectie. Op 22 juni om 12.30 uur is de westzijde afgedicht, aldus het logboek van de aannemer.

² Toevoeging 2^e Directievoerder: ten opzichte van de meting van de aannemer uit mei 2006.

het optreden van het Projectbureau Noord/Zuidlijn en het actiecentrum; binnengemeentelijk

Op het moment dat de aannemer het lek meldt bij het Hoofd Dagelijks Toezicht en de 2^e Directievoerder, nemen zij nog geen contact op met DMB. Evenmin gebeurt dit nadat de bewoner van Vijzelgracht 24 zich bezorgd meldt bij de directieket van het Projectbureau. De 2^e Directievoerder verklaart dat hij hiertoe geen aanleiding zag omdat de lekkage rond 17.00 uur onder controle leek. Hoewel de bewoner mededeelde dat sprake was van een verzakking van zijn pand, heeft de 2^e Directievoerder evenmin contact opgenomen met BWT van stadsdeel Centrum, het bevoegd gezag wat betreft de panden.

Iets over half elf 's avonds besluit de 2^e Directievoerder om op te schalen. Hiervoor bestaat een regeling met een pikettelefoon, maar hij heeft dit nummer naar eigen zeggen door alle commotie niet voorhanden; hij belt de medewerker BLV (Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid) van het Projectbureau, die op zijn beurt contact opneemt met de adjunct directeur condities. Deze neemt contact op met de 2^e Directievoerder en met de directeur van het Projectbureau. Ook vraagt de 2^e Directievoerder om de aanwezigheid van een medewerker voor de communicatie met de pers en bewoners. Aangezien de Contractmanager Diepe Stations op vakantie is, wordt er geen contact met hem opgenomen. De adjunct directeur uitvoering, die de taken van de Contractmanager Diepe Stations waarneemt, wordt 's avonds niet gebeld.

De directeur van het Projectbureau begeeft zich snel naar het kantoor van het Projectbureau en neemt omstreeks 23.00 uur contact op met de senior communicatieadviseur, die eveneens naar kantoor komt. De directeur en communicatieadviseur besluiten de andere leden van het actiecentrum, dat volgens het Incidentenplan Noord/Zuidlijn van het Projectbureau bij middelgrote incidenten bijeenkomt, niet op te roepen. De bezigheden van genoemde personen worden in een logboek vastgelegd. Om 23.30 uur informeert de directeur van het Projectbureau de wethouder door een bericht in te spreken op diens voicemail. Later die nacht wordt de wethouder nogmaals telefonisch geïnformeerd door het PBNZL. Kort na middernacht arriveert de communicatieadviseur op kantoor en begeeft zich vervolgens naar de Vijzelgracht waar hij de media te woord staat. Ook staat hij veel omwonenden en passanten te woord. Die laatste omdat er ter hoogte van de Prinsengracht een ongeval is gebeurd - dat los staat van de verzakking - waar veel publiek op af is gekomen. Een projectbegeleider, tot wiens dagelijkse taken onder andere behoort de communicatie met bewoners, is niet opgeroepen. Een nadere beschrijving van het optreden van de communicatieadviseur volgt onder het kopje het optreden van het Projectbureau Noord/Zuidlijn; naar de bewoners en ondernemers.

De communicatieadviseur probeert de adjunct directeur techniek te consulteren, maar deze is niet bereikbaar. Overigens heeft hij die nacht geen bereikbaarheidsdienst. De adjunct directeur condities informeert naar de stand van zaken; nadere actie van hem is niet nodig. De directeur van het Projectbureau, die op dat moment op kantoor gegevens verzamelt en vastlegt ten behoeve van de wethouder, vertrekt om 2.00 uur naar de Vijzelgracht. Wat zich tussen 2.00 uur 's nachts en het begin van de ochtend afspeelt op de Vijzelgracht, is niet vastgelegd in het logboek van het actiecentrum.

De volgende ochtend vroeg is het actiecentrum op het kantoor van het Projectbureau aanwezig. Het incidentenplan geeft het actiecentrum tal van taken, waarvan het te woord staan van pers en publiek er één is. Dit is de enige op de burger toegespitste taak uit het incidentenplan. Het actiecentrum bespreekt de stand van zaken, medewerkers die de hele nacht hebben gewerkt dragen over aan collega's, de communicatieadviseur stelt een persbericht op. Ook wordt een conceptbrief voor de raadscommissie Verkeer opgesteld. Eveneens wordt besloten dat de coördinator projectbegeleiding contact zal leggen met de ontruimde bewoners en een bewonersbrief opstelt. Deze gang van zaken wordt hierna beschreven onder de kopjes 'het optreden van het Projectbureau naar de bewoners en ondernemers' en in hoofdstuk 5. Op maandag 23 juni komt het actiecentrum weer bijeen. De stand van zaken wordt besproken en eveneens besluit het actiecentrum om vooralsnog niet af te graven in de Vijzelgracht. Hieronder zal blijken dat DMB de werkzaamheden op dat moment al enige dagen formeel stil heeft laten leggen.

het optreden van DMB

Hieronder volgt een weergave van het optreden van DMB, op basis van mondelinge verklaringen van medewerkers van DMB en verslagen van de hoofdaannemer en van BWT stadsdeel Centrum. DMB zelf heeft geen verslag gelegd van zijn werkzaamheden.

Laat op de avond van 19 juni neemt de 2^e Directievoerder contact op met DMB. Hij spreekt een bericht in op de voicemail van de buitendienstinspecteur; er is een lekkage en sprake van zettingen bij enkele panden. Ook deelt hij mee dat de Noodwacht inspecteur van Bouw- en Woningtoezicht is opgeroepen. De buitendienstinspecteur van DMB luistert zijn voicemail diezelfde avond af en neemt direct contact op met de 2^e Directievoerder. Hij verneemt dat de Noodwacht inspecteur ter plaatse is en daarmee is zijn aanwezigheid niet noodzakelijk.

Rond 8:00 uur de volgende ochtend, 20 juni, is de buitendienstinspecteur op de bouwlocatie aanwezig. Hij vraagt het Projectbureau naar eigen zeggen direct uitdrukkelijk om iemand te laten komen om verslag te leggen; niemand komt echter. Op dat moment zijn nog geen meetgegevens van de spiegels beschikbaar, deelt hij de ombudsman mee. De buitendienstinspecteur wil zowel actuele gegevens als de gegevens van zo lang mogelijk terug. Het duurt zo lang voordat gegevens beschikbaar zijn dat de buitendienstinspecteur het bijna beschamend noemt. Ook verneemt de buitendienstinspecteur op dat moment dat de analyse van de spiegelmetingen eens per vier uur plaatsvindt; hij dacht dat dit veel vaker plaatsvond. Gedurende de ochtend voert de buitendienstinspecteur verschillende malen overleg met het Hoofd Dagelijks Toezicht, de aannemer en BWT, onder andere naar aanleiding van peilbuisgegevens en de uitkomsten van handmatige gevelmetingen door de aannemer. De inspecteur wordt daarbij ter zijde gestaan door een constructeur van de dienst; gedurende de dag wordt de inspecteur ook terzijde gestaan door een directielid en de directeur. Het Hoofd Dagelijks Toezicht wordt onder andere bijgestaan door de adjunct directeur techniek en de adjunct directeur uitvoering. De buitendienstinspecteur laat de werkzaamheden formeel stilleggen en besluit de eerdere afzetting van de ventweg te handhaven totdat onderzoek heeft uitgewezen dat verkeer geen nadelige effecten heeft op de verzakte panden. Met BWT van stadsdeel Centrum maakt de inspecteur de taakverdeling dat BWT zich met de panden bezighoudt, en DMB met de oorzaak van de verzakking. Dit werkte goed volgens de buitendienstinspecteur.

Omdat de buitendienstinspecteur vermoedt dat de draagkracht van de zandlaag ter hoogte van Vijzelgracht 24 en 26 weg was, overlegt hij met het PBNZL over het uitvoeren van sonderingen. Het PBNZL geeft opdracht een sondeerwagen op te roepen. Tussen 20.00 uur en 22.00 uur, op vrijdag 20 juni, worden sonderingen uitgevoerd volgens het logboek van de aannemer. Om 23.00 uur heeft de buitendienstinspecteur weer overleg met BWT. Uit de sonderingen blijkt volgens BWT van stadsdeel Centrum dat de draagkracht uit de eerste zandlaag is, maar dat er geen sprake is van een holle ruimte. Om nadere conclusies te kunnen trekken zijn meer sonderingen nodig. Daarom worden Vijzelgracht 24 en 26 niet vrijgegeven. Om 1.00 uur vertrekt de buitendienstinspecteur naar huis maar blijft het weekend oproepbaar. Indien er in het weekend niets meer gebeurt, vindt op maandag nader overleg plaats op basis van de dan beschikbare gegevens. De extra sonderingen vinden plaats op zaterdag 21 juni om 9.00 uur.

In het weekend is de buitendienstinspecteur niet opgeroepen. Op maandag is hij weer op de Vijzelgracht aanwezig en ontdekt hij dat de afgravingswerkzaamheden op maandagochtend toch door zijn gegaan. Hij heeft het gevoel dat hij wordt belazerd en wendt zich tot de 2^e Directievoerder. Deze vertelt dat de grond die tegen de diepwand was geplaatst vanwege het lek, moest worden verwijderd om stempels (balken bevestigd tussen de oostelijke en westelijke diepwand voor de stabiliteit van het ondergrondse station) te kunnen plaatsen, wat belangrijk was. Wanneer de buitendienstinspecteur meedeelt dat de 2^e Directievoerder hem hierover had moeten bellen, deelt laatstgenoemde mee dat DMB dit niet hoefde te weten.

het optreden van de Noodwacht³

Om 22.50 uur op de dag van de calamiteit – 19 juni – wordt de dienstdoende noodwacht inspecteur Bouwen Woningtoezicht (BWT) opgeroepen via Interswitch (een callcenter) met de mededeling dat de brandweer iemand van BWT op locatie wil hebben in verband met verzakking van panden. Een inspecteur van BWT van stadsdeel Oud West is die avond met noodwachtdienst belast (de Noodwacht). Tien minuten later is hij ter plaatse. De Noodwacht gaat direct met de aannemer, de 2^e Directievoerder en brandweer de bouwput in en daarna spreekt hij met de eigenaren van een van de twee meest getroffen panden. Ook met de eigenaren van de twee minder zwaar getroffen panden spreekt hij later. Met één van hen gaat hij het pand in, om de eigenaar te begeleiden bij het meenemen van enkele spullen. Om 23.00 uur staat de inspecteur het de traiteur, die is gevestigd in een van de panden, toe zijn verse waren veilig te stellen.

Om 23.35 uur vindt de eerste briefing met alle hulpdiensten, de Noodwacht en de 2^e Directievoerder van het Projectbureau plaats. In zijn rapportage neemt de Noodwacht op dat de gegevens van de verzakking onduidelijk zijn. Evenmin is op dat moment duidelijk wanneer de eerste meting is gedaan. Afgesproken wordt dat er ieder uur een meting plaats zal vinden en dat op basis van die gegevens wordt besloten wat te doen.

Wanneer de traiteur de deur van zijn winkel rond middernacht wil afsluiten, gaat deze niet meer dicht. Op dat moment is het de Noodwacht meer dan duidelijk dat de panden aan het verzakken zijn. Hij neemt contact op met het rampenhotel van de gemeente en verneemt dat het hotel pas vanaf 7.00 uur 's ochtends mensen kan ontvangen.⁴ Uiteindelijk vertrekken deze bewoners rond 1.00 uur naar familie.

De Noodwacht besluit dat Vijzelgracht 20 huis, 22, 24 en 26 niet meer mogen worden betreden. Tussen half twaalf en middernacht inspecteert hij op verzoek van de bewoner/eigenaar van een bed and breakfast diens pand dat deels aan de Vijzelgracht 20 (boven de traiteur), deels aan een zijstraat ligt. De Noodwacht deelt hem mee dat er niets aan de hand is en dat hij kan blijven. Later op de avond hoort de bewoner/eigenaar van de bed and breakfast dat de Noodwacht de traiteur mededeelt zijn winkel niet meer te betreden. De bed and breakfast eigenaar, die zijn slaapkamers aan de Vijzelgrachtzijde boven de traiteur heeft, gaat ervan uit dat deze mededeling ook voor hem geldt, maar hoort hierover niets. Uiteindelijk besluit hij zelf maar te vertrekken en brengt hij de nacht door in zijn atelier in de Jordaan.

Rond half één vindt de tweede briefing plaats. De 2^e Directievoerder deelt mee dat de verzakking ten opzichte van een in mei uitgevoerde nulmeting 15 a 16 centimeter bedraagt. Deze uitkomst noemt de Noodwacht schrikbarend en besloten wordt om ieder half uur een meting uit te voeren. Aan de panden is op dat moment nog niet te zien dat zo'n grote verzakking plaats heeft gevonden. Rond half twee 's nachts vindt de derde briefing plaats. In de tussenliggende tijd is op het maaiveld zichtbaar beweging opgetreden; tegels zijn ontwricht en stoepbanden zijn gescheurd. De Noodwacht wil versterking. Hij probeert de tweede noodwacht inspecteur⁵ op te roepen via semafoon, maar deze is uitgeschakeld. Ook Interswitch lukt het niet de tweede noodwacht inspecteur te bereiken. Omdat aan de orde is of de panden een noodvoorziening nodig hebben, probeert de inspecteur een medewerker van BWT van stadsdeel Centrum te bereiken. Dit lukt hem ook niet. In een mondelinge toelichting deelt het hoofd handhaving rayon zuid mee dat hij zijn mobiele telefoon 24 uur per dag aan heeft staan en dat met hem geen contact is opgenomen. Vanwege de beweging in de grond schakelt de Noodwacht Nuon in, dat onderzoekt of sprake is van een gaslek.

³ de centrale Noodwachtdienstregeling van december 2006 DMB

⁴ In reactie hierop laat DWI weten dat het noodhotel 24 uur per dag mensen kan opnemen. Tussen 7.00 uur en 23.00 uur zijn medewerkers van DWI aanwezig, tussen 23.00 uur en 7.00 uur zijn medewerkers van Securitas aanwezig. Ook laatstgenoemde medewerkers zijn geïnstrueerd mensen op te nemen. In een nadere reactie deelt DWI mee dat de beveiligingsmedewerker niet heeft meegedeeld dat mensen niet direct konden worden opgenomen.

⁵ Volgens de Handleiding Noodwachtdienst buiten kantooruren hebben per week 2 inspecteurs noodwachtdienst, en wordt de (tweede) wachtdienstcollega in geval van calamiteiten ook opgeroepen, in eerste instantie via Interswitch.

De volgende briefing vindt plaats. De meetresultaten geven aan dat de panden redelijk stabiel zijn en dat het grondwaterpeil stijgt. Om 04.00 uur is de laatste briefing; de aanwezigheid van BWT en de hulpdiensten is niet meer nodig. Afsproken wordt dat de aannemer blijft meten en de inspecteur, indien nodig, weer zal oproepen. Dit gebeurt niet en de inspecteur informeert zijn collega van BWT Centrum in de loop van de ochtend telefonisch over het voorval.

het optreden van Bouw- en Woningtoezicht stadsdeel Centrum

Op het moment dat de Noodwacht contact opneemt met stadsdeel Centrum is een collega inspecteur van Bouwtoezicht van het stadsdeel al op de Vijzelgracht aanwezig, samen met het hoofd Handhaving rayon zuid en drie andere BWT medewerkers. Uit de media hebben zij van het voorval vernomen. BWT vraagt de bewoners van Vijzelgracht 24 en 26 om toestemming hun panden te betreden. Hiervoor moeten de BWT medewerkers een raam aan de achterzijde inslaan. Geconstateerd worden scheuren in tussenmuren die op zich niet schrikbarend zijn. Wat wel schrikbarend is, is dat de balkdragende achtergevel van Vijzelgracht 26 los is komen te staan van de rest van het pand. Besloten wordt om Vijzelgracht 24 en 26 niet vrij te geven. Gedurende de dag worden metingen gedaan en omstreeks 16.00 uur kunnen Vijzelgracht 20 en 22 worden vrijgegeven. Onder begeleiding van de wijkinspecteur van BWT en de coördinator projectbegeleiding van het Projectbureau betreden de bewoners van Vijzelgracht 24 en 26 om 17.00 uur hun pand om belangrijke spullen mee te nemen. Een door BWT opgeroepen aannemer is dan al bezig met timmerwerk en BWT maakt foto's in de twee panden. Om 18.30 uur worden de bewoners per taxi naar hun tijdelijke verblijfplaats gebracht en om 19.00 uur betreedt de wijkinspecteur met de coördinator projectbegeleiding het pand Vijzelgracht 22, met de eigenaar. Ook in dit pand maakt BWT foto's.

Op maandag 23 juni om 12.00 uur bespreekt BWT de monitoringsgegevens met het Projectbureau. Nieuwe gegevens bevestigen dat het vrijgeven van Vijzelgracht 20 en 22 een juiste beslissing was. Ook blijkt dat Vijzelgracht 24 en 26 'voor een langere periode niet toegankelijk zijn voor de bewoners'. Op 26 juni worden in opdracht van het stadsdeel door een aannemer nadere maatregelen getroffen om Vijzelgracht 24 en 26 te stabiliseren. Ook bespreken BWT en de aannemer hoe de stabiliteit van binnenuit moet worden vergroot. Besloten wordt om dwarskruizen aan te brengen. Op 30 juni begint een verhuisbedrijf met het inpakken van de inboedel. Eveneens moeten de keuken, manshoge spiegelwanden van de badkamer en ingebouwde garderobekasten van de slaapkamer van Vijzelgracht 26 gedemonteerd worden om het pand te kunnen stutten. Op 8 juli brengen een senior inspecteur en de wijkinspecteur van BWT zogenaamde 'tell-tales' aan om de panden in de gaten te kunnen houden.⁶ Dit zijn twee plaatjes die op een scheur kunnen worden aangebracht om horizontale en verticale beweging te meten. Op 7, 9, 13 en 16 juli worden sonderingen uitgevoerd in en om de panden. De resultaten doen vermoeden dat een draagkrachtige tweede zandlaag aanwezig is. Op 18 juli zijn de stabilisatiewerkzaamheden in de panden afgerond.

het optreden van het Projectbureau Noord/Zuidlijn; naar de bewoners en ondernemers

Hierboven is beschreven dat de bewoner van Vijzelgracht 24, een bouwkundige, 's middags al wist dat er iets ernstigs aan de hand was. Wanneer hij de 2^e Directievoerder vraagt om te komen kijken, wordt de bewoner op botte wijze de deur gewezen, met de mededeling dat hij maar contact op moet nemen met het Schadebureau. Over zijn functie deelt de 2^e Directievoerder de ombudsman mee dat hij zich inspant voor het project - door de aannemer te controleren voor de opdrachtgever (het Projectbureau) - en niet voor de bewoners. Als het erop aankomt, kiest hij voor het project, en niet voor de bewoners, aldus de 2^e Directievoerder. Hij hield zich dan ook bezig met het verhelpen van het lek toen de bewoner de directiekeet betrad. Achteraf verklaart de 2^e Directievoerder evenwel dat de wijze waarop hij de bewoner wegstuurde fout was. Hij kon zich echter niet voorstellen dat een beetje water de panden zou kunnen doen verzakken. In reactie op het conceptrapport deelt de 2^e Directievoerder mee dat er twee redenen zijn waarom hij niet mee ging met de bewoner van Vijzelgracht 24. Ten eerste vond hij het op dat moment veel belangrijker om de voortgang van het dichten van de lekkage te volgen en om bereikbaar te blijven voor de aannemer, omdat het lek de oorzaak van de verzakkingen zou kunnen zijn, en hoe langer het lekt, des te

⁶ Omdat de eigenaar van nummer 20 zich bezorgd meldde, bracht de senior inspecteur ook daar tell-tales aan, op 4 juli.

groter de verzakking. Ten tweede kan het gaan kijken naar de schade worden uitgelegd als een schulderkenning. Dit is een taak van het Schadebureau, aldus de 2^e Directievoerder. Nadat hij de bewoner de deur heeft gewezen, neemt de 2^e Directievoerder telefonisch contact op met de Contractmanager monitoring om te vragen of het monitoringssysteem iets aangeeft.⁷ De Contractmanager monitoring deelt mee dat hij niets ziet. Later blijkt dat de monitoringsgegevens van meerdere uren tevoren zijn geraadpleegd, aangezien het systeem niet zo functioneert dat actuele gegevens kunnen worden geraadpleegd. De 2^e Directievoerder houdt zich de rest van de middag en avond bezig met het oplossen van het probleem.

Het optreden naar de buitenwereld neemt het Projectbureau op zich vanaf het moment waarop de communicatieadviseur na middernacht aanwezig is op de Vijzelgracht. Bij het opschalen heeft de 2^e Directievoerder het Projectbureau om de aanwezigheid van een communicatiemedewerker gevraagd, om bewoners en de pers te woord te staan. Ter plaatse komt de senior communicatieadviseur die bewoners, passanten en media te woord staat. Het Incidentenplan Noord/Zuidlijn (paragraaf 2.2.5) geeft een communicatieadviseur de taak pers én publiek te woord te staan. Een projectbegeleider, tot wiens dagelijkse taken bij uitstek de communicatie met de buurt behoort, wordt evenwel niet opgeroepen. In een gesprek met de ombudsman deelt de senior communicatieadviseur mee dat het verhelpen van het lek de eerste prioriteit was van het Projectbureau. De bewoonster van Vijzelgracht 26, die tot ongeveer 1.00 uur 's nachts op straat bivakkeert, verklaart dat het Projectbureau niet, althans niet zichtbaar aanwezig was die nacht. Het is deze bewoonster niet duidelijk geworden wie van de aanwezigen een coördinerende rol speelde. De bewoonster en haar echtgenoot vertrekken uiteindelijk maar naar familie om de nacht door te brengen.

In de loop van de volgende dag, vrijdag 20 juni, neemt de coördinator projectbegeleiding contact op met de bewoners van Vijzelgracht 24 en 26. In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op het optreden van het Projectbureau naar deze bewoners. Eveneens vindt op die dag, om 13.00 uur, een speciaal ingelaste bewonersbijeenkomst plaats op het kantoor van het Projectbureau (Stationsplein 7), en ook op 23 juni, in Maison Descartes. Via bewonersbrieven worden omwonenden op de hoogte gebracht van deze bijeenkomsten. Tijdens de bijeenkomst beantwoorden onder andere de directeur, adjunct directeur techniek en de wethouder Verkeer vragen van omwonenden. Op 30 juni vindt een reguliere BCU plaats waarbij onder andere aanwezig is de adjunct directeur condities en de wethouder Verkeer. Een extra ingelaste bijeenkomst vindt ook plaats op 14 juli, opnieuw in aanwezigheid van de directeur en wethouder Verkeer. Hierna vinden de bijeenkomsten, zoals gebruikelijk, weer iedere vier weken plaats, waarbij de eerstvolgende plaatsvindt op 25 augustus.

gevolgen van het lek

Het incident van 19 juni heeft vier monumentale panden doen verzakken, op het ergste punt ongeveer 14 centimeter. Bovendien zijn de panden naar voren gaan hellen. Hierdoor is de balkdragende achtergevel van Vijzelgracht 26 los komen te staan van de rest van het pand. De bewoners van de twee meest getroffen panden kunnen, in afwachting van de benodigde herstelwerkzaamheden, minstens een jaar niet terug naar huis. Daarnaast heeft de ombudsman van bewoners van twee andere panden in de buurt (in een zijstraat van de Vijzelgracht) vernomen dat het lek ook hun panden heeft aangetast. Zo zijn er in een pand nieuwe scheuren ontstaan en zijn bestaande scheuren erger geworden. In een ander pand is ook sprake van ontstaan van nieuwe scheuren en verergering van bestaande en is een ruit gebarsten, zijn deuren gaan klemmen, en het douchewater loopt niet goed meer weg.

⁷ De verklaring van de bewoner en die van de 2^e Directievoerder lopen enigszins uiteen. De bewoner verklaart dat de 2^e Directievoerder, wanneer de bewoner zich meldt bij de keet, al contact heeft gehad met monitoring en heeft vernomen dat er geen zettingen zijn waargenomen. De 2^e Directievoerder verklaart dat hij na het vertrek van de bewoner contact opneemt met de contractmanager monitoring en verneemt dat er geen afwijkingen te zien zijn.



Vijzelgracht 26 en 24: van binnen en buiten gestut

5. de nazorg

In dit hoofdstuk zal kort worden beschreven wat het Projectbureau, Schadebureau en BWT de dagen na het incident van 19 juni hebben ondernomen om de getroffen bewoners tegemoet te komen. In een onderzoek dat de ombudsman in een later stadium zal verrichten, wordt hierop dieper ingegaan en zal de afwikkeling over een langere periode worden bekeken.

In de middag van 20 juni treft de coördinator projectbegeleiding de bewoners van Vijzelgracht 24 en 26 bij hun woningen en samen met de wijkinspecteur van BWT kunnen de bewoners enkele spullen uit hun woning halen. De bewoners van Vijzelgracht 26 hebben eerder die dag van een andere medewerker van het Projectbureau vernomen dat het Schadebureau het hotel en andere in redelijkheid gemaakte kosten vergoedt. Ook heeft het Projectbureau contact opgenomen met het Concertgebouw om een duplicaat te regelen van concertkaartjes die in huis liggen. De bewoners van Vijzelgracht 24 verblijven de komende tijd in hun vakantiehuis buiten de stad en de bewoners van Vijzelgracht 26 hebben zelf een hotel geregeld, waar zij zolang als nodig kunnen verblijven. Het Schadebureau heeft voor beveiliging van de panden gezorgd.

Op zaterdag 21 juni neemt de coördinator projectbegeleiding telefonisch contact op met de bewoners van de twee panden en deelt zij hen de stand van zaken mee. De bewoonster van Vijzelgracht 26 vraagt of het mogelijk is een zaakwaarnemer of juridische bijstand te krijgen. De coördinator projectbegeleiding neemt dit op met de directeur van het Schadebureau, die er maandag op terug zal komen.

Op maandag 23 juni deelt de coördinator projectbegeleiding mee dat de bewoners voorlopig niet terug kunnen naar huis en dat het Projectbureau op zoek gaat naar vervangende woonruimte. Afsproken wordt om die avond om 19.00 uur verder te praten met de bewoners van Vijzelgracht 24 en 26, BWT, het Projectbureau en het Schadebureau. Tijdens deze bijeenkomst krijgen de bewoners te horen dat het Projectbureau, het Schadebureau, het stadsdeel (de portefeuillehouder) en de wethouder Verkeer nadrukkelijk van mening zijn dat de panden volledig hersteld moeten en zullen worden. Het Projectbureau erkent dat de schade is veroorzaakt door de bouw van de Noord/Zuidlijn en het Schadebureau staat garant voor de kosten. Afsproken wordt dat de directeur van het Schadebureau een conceptaansprakelijkstelling opstelt en de bewoners doet toekomen. Het Schadebureau deelt eveneens mee dat de bewoners van Vijzelgracht 24 en 26 de kosten van een adviseur of zaakwaarnemer kunnen declareren, mits tevoren contact plaatsvindt over de omvang van de kosten. Daarnaast zal op korte termijn een voorschot voor allerhande kosten worden overgemaakt. Het hoofd Handhaving rayon zuid van BWT zegt toe dat hij zich ervoor inzet dat de bewoners zelf een aantal persoonlijke dingen kunnen inpakken of laten inpakken en benadrukt dat niemand zonder toestemming van de bewoners hun huis zal betreden. De coördinator projectbegeleiding gaat op zoek naar vervangende woonruimte en zal proberen een oplossing te vinden voor de post, voor de periode dat deze nog niet kan worden doorgestuurd naar het werkadres van de bewoner van Vijzelgracht 24. Tot slot zegt de coördinator projectbegeleiding toe het contact met de bewoners, op hun verzoek, te intensiveren.

Op 26 juni vindt een tweede bijeenkomst plaats tussen de bewoners van Vijzelgracht 24 en 26, de coördinator projectbegeleiding, BWT, het Schadebureau en de persoon die door het Projectbureau is ingehuurd om vervangende woonruimte te zoeken. Het doorsturen van de post is geregeld en voor de bewoners van Vijzelgracht 26 is de vervangende woonruimte, die zij op eigen initiatief hebben voorgedragen, bijna rond. De bewoners van Vijzelgracht 24 kunnen enkele woningen gaan bezoeken. Met betrekking tot het herstel van de panden deelt BWT mee dat wordt gekozen voor de beste oplossing; financiën mogen hierin geen afweging zijn. In reactie op het conceptraport nuanceert de directeur van het Schadebureau de uitspraak van BWT met het volgende. "De strekking achter deze mededeling is/was dat BWT (vanuit hun rol en bevoegdheid) met name kijkt naar de technische haalbaarheid van oplossingen. De financiën spelen hierbij een ondergeschikte rol. Bij de uiteindelijke uitvoering alsmede de schadeafwikkeling spelen de financiële overwegingen wel degelijk een rol. (..) Bijvoorbeeld [wanneer] zou blijken dat de herstelkosten de feitelijke waarde van het pand (ruim) overstijgen. Op dat moment komt immers een andere

schadeloosstelling (dan de vergoeding van herstelkosten) in beeld. Een en ander vanzelfsprekend in overleg met de gedupeerden." In reactie hierop merkt de bewoner van Vijzelgracht 26 op dat dit standpunt nog tot de nodige verwickelingen in de toekomst kan leiden. Hij wijst uitdrukkelijk op de toezegging van de portefeuillehouder en wethouder.

Na afloop van de vergadering krijgen de bewoners van Vijzelgracht 26 te horen dat het Schadebureau akkoord gaat met de voorgestelde vervangende woonruimte.

Op 27 juni vindt de verhuizing plaats van Vijzelgracht 26. Hierbij is veel haast gemoeid, waardoor de verhuizers de ingepakte spullen niet nauwkeurig documenteren. Dit heeft tot gevolg dat de bewoners tot op heden problemen ondervinden bij het terugvinden van hun spullen in de opslag. Op 1 en 3 juli is de gehele inboedel van Vijzelgracht 24 respectievelijk 26 verhuisd. Een deel ervan zal worden overgebracht naar de tijdelijke woonruimte, de rest wordt opgeslagen. Wanneer de ombudsman deze bewoners op 8 en 10 juli spreekt, zijn zij enkele dagen eerder verhuisd naar hun tijdelijke woningen.

Op 2, 9 en 22 juli vinden eveneens besprekingen plaats tussen vertegenwoordigers van BWT, het Schadebureau en het PBNZL. Gesproken wordt over mogelijkheden voor het herstel van de panden.

Op de BCU van 25 augustus geeft een door BWT van stadsdeel Centrum ingehuurd ingenieur een presentatie over de staat van Vijzelgracht 24 en 26 en over herstel mogelijkheden. De bewoner van Vijzelgracht 24 is hierbij aanwezig, de bewoners van Vijzelgracht 26 niet. Geen van deze bewoners is echter tevoren geïnformeerd over de actuele staat van de panden, de mogelijke herstelmethoden en over het feit dat een presentatie plaatsvindt over hun panden. De bewoner van Vijzelgracht 26 laat de ombudsman weten zich absoluut niet te kunnen vinden in deze gang van zaken. Ook de bewoner van Vijzelgracht 24 kon zich niet in de gang van zaken vinden en heeft het Projectbureau hierop na de BCU aangesproken. Het Projectbureau heeft daarop met de bewoner afgesproken dat de betrokken ingenieur hem, zijn partner en zijn bureaus in een persoonlijk gesprek een en ander kon toelichten.

In een mondelinge toelichting deelt het hoofd handhaving rayon zuid van stadsdeel Centrum mee dat het stadsdeel niet op de hoogte was van wat de betrokken ingenieur zou gaan vertellen.

Conclusies

Aan de orde is de vraag of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld voor, tijdens en na het verzakken van de panden Vijzelgracht 20-26.

Uit het voorgaande kan een aantal conclusies worden getrokken.

1. De betrouwbaarheid van het monitoringsysteem, de x-y-z-meting met behulp van spiegeltjes, en de verwachtingen, die hieromtrent in de communicatie naar de bewoners van de Vijzelgracht en omgeving zijn gewekt, zijn in het geding. Gebleken is, met name uit gesprekken met bewoners, maar ook uit de communicatie van het PBNZL, dat de indruk is gewekt dat het systeem tijdig, ook zeer geringe 'zettingen' zou signaleren. Deze indruk is niet alleen gebaseerd op het besprokene en de verslagen van de BCU in de jaren voorafgaande aan het incident, ook de website van de Noord-Zuidlijn beschrijft dat het systeem ogenblikkelijk de bewegingen in de grond signaleert en kwalificeert het systeem als feilloos.
In de communicatie is onvoldoende duidelijk gemaakt dat registreren nog niet signaleren betekent. Ook DMB bleek geen zicht te hebben op de beperkte operationele kracht van de 'spiegeltjesmetingen'.
PBNZL heeft in de voorlichting aan de bewoners een onjuist beeld geschetst van de signaleringsfunctie van het monitoringsysteem, waarmee een vals gevoel van veiligheid is ontstaan ten aanzien van de bebouwing rond het ondergrondse Vijzelgrachtstation in aanbouw.
2. Een 'achtergebleven voegplank' vormt de oorzaak van de verzakking op 19 juni. Dit probleem heeft zich eind 2006 gemanifesteerd. Het probleem van de - in het station Vijzelgracht - achtergebleven vier voegplanken is als een risico ingeschat door PBNZL, maar is niet als zodanig gepresenteerd aan de bewoners. Ook blijkt niet dat uitdrukkelijk een afweging hierover is gemaakt. Voor zover een en ander al aan de orde werd gesteld, met name door bewoners vanwege de bij de pogingen tot herstel optredende geluidsoverlast, werden de bewoners gerustgesteld.
PBNZL heeft de bewoners onvoldoende voorgelicht over de risico's ten gevolge van de achtergebleven voegplanken in de diepwanden van het station.
3. Van de achtergebleven voegplanken is DMB, als verantwoordelijke voor (het toezicht op) de vergunningen, niet volledig en systematisch op de hoogte gesteld. De meldingen van PBNZL kwamen fragmentarisch binnen of het probleem werd ter plaatse door een buitendienstinspecteur van DMB bij toeval ontdekt. Voor zover werkplannen tot herstel al werden ingediend bij DMB, werd over het niet slagen hiervan niet met de vergunningverlener gecommuniceerd. De toezichthouder was dus niet naar behoren op de hoogte gebracht van de risico's die zich in de bouwput van het Vijzelgrachtstation voordeden. DMB heeft na de eerste melding zich ook niet actief op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen met betrekking tot het voegplankenprobleem.
PBNZL heeft de vergunningverlener onvoldoende op de hoogte gehouden van risico's en DMB heeft onvoldoende actief hierop toezicht gehouden.
4. PBNZL heeft in zijn organisatie voorzieningen getroffen gericht op de omgeving en omwonenden. Na de ontdekking van de lekkage rond het middaguur op 19 juni heeft PBNZL zich tezamen met de aannemer evenwel geconcentreerd op het verhelpen van de lekkage. Geen acht is geslagen op de omgeving van de bouwput, met name op de bebouwing daaromheen.
PBNZL heeft zijn aandacht en werkzaamheden eenzijdig gericht op het oplossen van de lekkage. Deze eenzijdige opstelling miskent de integrale verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de bouwwerkzaamheden. Bouwput en omgeving zijn nu eenmaal onlosmakelijk verbonden.

5. De melding van de bewoner van Vijzelgracht 24 om 16.30 uur aan de 2^e Directievoerder in de bouwkeet van het projectbureau over de verzakking van zijn huis werd niet serieus genomen. Op schofferende wijze is de bewoner door de 2^e Directievoerder van PBNZL heengezonden. Het schadebureau nam intussen de schade ten gevolge van de verzakking wel op.
PBNZL heeft de desbetreffende bewoner onbehoorlijk bejegend.
6. DMB en BWT worden op de 19^e juni niet van het eerste moment van de calamiteit af, op de hoogte gesteld van de gang van zaken. Dit gebeurt pas in het tweede deel van de avond. De hulpdiensten zijn evenmin op de hoogte gesteld van de lekkages in de diepwand. Deze zijn pas door toedoen van een van de bewoners op de hoogte gebracht van de situatie.
Tijdige inschakeling van DMB als toezichthouder op de vergunning, BWT voor wat betreft de bebouwde omgeving en de hulpdiensten (brandweer en politie) is door PBNZL verzuimd.
7. De communicatie met de bewoners is niet voortvarend ter hand genomen, maar overgelaten aan de na middernacht verschenen communicatieadviseur van PBNZL, die eveneens met de contacten met de pers was belast. Bij het bijeenroepen van het actiecentrum is nagelaten een projectbegeleider op te roepen. De opvang van de bewoners is zo goed mogelijk ter hand genomen door een in de loop van de avond opgeroepen Noodwacht. Deze bleek niet in staat adequate opvang te kunnen regelen. De dag na de lekkage en de verzakking is de opvang en ondersteuning, zowel van PBNZL als van het Schadebureau Noord/Zuidlijn goed op gang gekomen.
Van gecoördineerde en effectieve opvang ten tijde van de lekkage door PBNZL, hulpdiensten, BWT en het Schadebureau Noord/Zuidlijn van de getroffen bewoners was geen sprake.
8. De ombudsman heeft zich bij de weergave van de feitelijke gang van zaken gebaseerd op verklaringen die zijn afgelegd in gesprekken die de ombudsman op zijn uitnodiging of op verzoek heeft gevoerd en op de verslagleggingen van het PBNZL.
De verslaglegging over de voortgang van de bouw en in het bijzonder over het incident op 19 juni is zowel van PBNZL als van DMB ontoereikend geweest om de gang van zaken te kunnen reconstrueren.
9. De wijze waarop PBNZL overleggen met DMB vastlegt, bevestigt het beeld van een weinig doortastende dienst. DMB lijkt passief te reageren op informatie over achtergebleven voegplanken en laat na actief te informeren naar herstelplannen. Uit de reactie op het verslag van bevindingen blijkt dat DMB zich verschuilt achter een formele opstelling: er is geen instemming gevraagd door PBNZL met herstelplannen en dus zijn er geen werkzaamheden door PBNZL.
Uit met name de diverse gesprekken met betrokkenen is gebleken dat DMB onvoldoende is toegerust om zijn taak als vergunningverlener en toezichthouder daarop te kunnen uitvoeren. Ook is DMB naar de bewoners toe onzichtbaar gebleven.

Oordeel

Aan de orde is de behoorlijkheid van het handelen van de gemeente, voorafgaand aan en ten tijde van het incident aan de Vijzelgracht. Het oordeel spitst zich toe op PBNZL en DMB.

De ombudsman concludeert dat de informatieverstrekking en communicatie door de gemeente, aan bewoners en binnengemeentelijk, onvoldoende en op onderdelen onjuist is geweest. In het houden van toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden is de gemeente tekortgeschoten en heeft zij de belangen van de omgeving onvoldoende in acht genomen.

Het bovenstaande leidt tot het oordeel onbehoorlijk.

Aanbevelingen

De ombudsman doet de volgende aanbevelingen aan de voor de vergunningverlening en toezicht en voor de bouw van de Noord/Zuidlijn verantwoordelijke wethouders, de wethouder Verkeer en de wethouder Grondzaken.

1. Voor **PBNZL en DMB**: Zorg voor afgewogen, tijdige en systematische informatieverschaffing aan de bewoners, ondernemers en andere betrokkenen bij de bouw van de Noord/Zuidlijn over de voortgang van de bouw. Dit geldt ook voor de risico's die zich kunnen manifesteren. Maak een uitdrukkelijke afweging over het melden hiervan aan bewoners.
2. Verplicht **PBNZL om DMB** volledig, tijdig en systematisch te informeren over de voortgang van de bouw. Dit geldt ook risico's die zich kunnen manifesteren.
3. Rust **DMB** zodanig toe dat deze naar capaciteit en kwaliteit in staat is zijn taak als vergunningverlener en het houden van toezicht op de uitvoering daarvan uit te voeren. Zorg voor zichtbaarheid van DMB naar de bewoners toe.
4. Benut bij incidenten de operationele mogelijkheden van de **signaleringsystemen** optimaal en onderzoek in hoeverre 'real time' informatieverstrekking onder omstandigheden mogelijk is.
5. Schep condities voor een integrale taakopvatting van alle medewerkers van **PBNZL**, voor de bouw in relatie tot de omgeving.
6. Zorg voor adequate verslaglegging over de voortgang van de werkzaamheden en zorg bij incidenten voor voldoende ondersteuning van de leidinggevenden hierbij.
7. Zorg voor een permanent bereikbaar alarmnummer voor de Noord/Zuidlijn waar niet alleen schades, maar ook calamiteiten kunnen worden gemeld. Maak duidelijk dat in geval van een calamiteit 112 moet worden gebeld.
8. Zorg in geval van een incident voor snelle informatieverstrekking aan omwonenden, bijvoorbeeld via sms.
9. Zorg bij dergelijke incidenten voor zichtbare en herkenbare opvang ter plaatse en zorg voor aanwezigheid van een medewerker die speciaal is belast met de communicatie met bewoners.
10. Uit gesprekken met bewoners is gebleken dat de steeds verlengde duur van de bouw in combinatie met de dagelijkse overlast een zware wissel trekt op hun uithoudingsvermogen. Het terugwinnen van vertrouwen kan alleen door een voorspoedige uitvoering van de werkzaamheden te realiseren. Bied perspectief, ook met betrekking tot de toekomst van de panden, door nu de latere invulling van het gebied serieus ter hand te nemen in samenspraak met de bewoners.

