



Overijsselse Ombudsman

De heer. W

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2017 005	P. Weggemans	27 februari 2017	

Onderwerp

Uw klacht over de gemeente Almelo.

Geachte heer W.,

Op 16 januari 2017 ontvingen wij uw klacht over de gemeente Almelo (verder gemeente). In september 2016 ontvingen wij een eerste klacht van u, die ter behandeling is doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente heeft de klacht bij brief van 9 november 2016 afgehandeld.

Naar aanleiding van uw klacht heeft mevrouw Weggemans telefonisch met u gesproken in september 2016 en in januari 2017. De gemeente heeft de klachtafhandelingsbrief en het gespreksverslag toegestuurd en een kort overzicht met de tot nu toe uitgevoerde verkeersmaatregelen/werkzaamheden aan de betreffende fietsoversteekplaats. Met de gemeente is eind januari 2017 telefonisch gesproken over de klacht.

De ombudscommissie heeft voldoende informatie op basis van de telefoongesprekken en de stukken om de klacht te behandelen. In deze rapportbrief vindt u onze overwegingen en een oordeel over uw klacht.

Omschrijving van uw klacht

Uw klacht gaat over de verkeerssituatie bij de fietsoversteekplaats aan de Zeven Bosjes/Leemslagenweg. U vindt de verkeerssituatie hier gevaarlijk en onoverzichtelijk. U ervaart zelf, met uw scootmobiel, de gevaarlijke situatie, maar u vreest ook voor anderen die van de fietsoversteek gebruik maken. Hoewel de gemeente wat maatregelen heeft genomen, acht u die onvoldoende, u ziet graag dat bijvoorbeeld het fietspad wordt verlegd. U heeft het gevoel dat de gemeente u niet serieus neemt en u van het kastje naar de muur wordt gestuurd; van de gemeente naar de politie en vice versa.

Behoorlijkheidsnormen

Doel van het onderzoek is om op basis van voorhanden feiten te beoordelen of de gedragingen van de gemeente tegenover verzoeker behoorlijk zijn. De gedragingen worden getoetst aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale ombudsinstituten.

In dit geval gaat het om de behoorlijkheidsnorm luisteren naar de burger.

De norm luisteren naar de burger bepaalt, dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Feiten

- U maakt regelmatig gebruik van de fietsoversteekplaats Zevenbosjes/ Leemslagenweg, ter hoogte van het winkelcentrum. U maakt zich zorgen om de verkeersveiligheid bij deze oversteekplaats, zo wel voor uw zelf als voor anderen. U heeft dit meerdere keren (samen met andere meldingen over de wijk) aangegeven bij de gemeente.
- In eerste instantie bent u uitgenodigd om bij een overleg aanwezig te zijn tussen gemeente en politie/stadsbeheer. Omdat de betreffende persoon van de politie verhinderd was, vond het overleg alleen plaats met ambtenaar X. U was ontevreden over het feit dat het gesprek alleen met de gemeente plaatsvond. Het gesprek is door de gemeente voortijdig beëindigd.
- U heeft ook meerdere keren de politie en de stadswachten benaderd over de verkeersveiligheid bij de oversteekplaats.
- In september 2016 dient u een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman, welke wordt doorgestuurd naar de gemeente voor behandeling in eerste aanleg. Er vindt op 27 oktober 2016 een gesprek plaats. Tijdens het gesprek draagt u een aantal oplossingen aan: een groot geel bord op de Leemslagenweg, een spiegel, het verleggen van de weg en een verkeerscontrole één keer per jaar. Afgesproken wordt aan het eind van dit gesprek dat ambtenaar Y. naar de fietsoversteekplaats gaat kijken en contact zal opnemen met een verkeersdeskundige over eventuele maatregelen.
- In de klachtafhandelingsbrief van 9 november 2016 wordt onder meer aangegeven dat er duidelijker gecommuniceerd had kunnen worden: "In het kader van de transparantie dient het voor burgers duidelijk te zijn waarom de overheid bepaalde dingen doet. U heeft uw bezorgdheid geuit en de gemeente had zaken duidelijker moeten uitleggen, waarom hierin geen mogelijkheden worden gezien. Het feit dat er onvoldoende medewerkers voor beschikbaar zouden zijn mocht niet de voornaamste reden zijn. Dat u als bewoner van de Windmolenbroek uw bezorgdheid over deze verkeerssituatie uit, wordt wel degelijk gewaardeerd." Tot slot wordt aan u medegedeeld dat de situatie is bekeken en er overleg is geweest met de verkeersdeskundige.

Besloten is een aantal maatregelen te treffen op 5 locaties waar fietspaden elkaar kruisen, waaronder de locatie die u heeft voorgelegd. De maatregelen houden in dat er een verbetering wordt aangebracht in de belijning waardoor duidelijker is voor automobilisten waar zij moeten stoppen. Ook zal er een zogenaamde asstreep worden aangebracht en zullen er stopborden worden geplaatst met een felgele vierkante achtergrond, die de voorrangssituatie ook in de avond-en nachtelijke uren benadrukken. De aanpassingen zijn na advies van de politie en in overleg met de verkeerscommissie vastgesteld en worden voor het einde van het jaar gerealiseerd, zo wordt aan u medegedeeld.

- In de klacht van 12 januari 2017 aan de ombudscommissie geeft u aan dat er ondanks de toezeggingen nog steeds niets is veranderd. U bent bijna slachtoffer geworden; u bent bijna van uw scootmobiel afgereden. U geeft aan: “Het is toch te gek dat de gemeente zegt dat voor het eind van het jaar er iets aan gaat gebeuren, maar er gebeurt helemaal niets.”
- Op 20 januari 2017 laat de gemeente aan de ombudscommissie weten dat de stopborden zijn geplaatst en de stopstreep in de belijning is aangepast naar 60 centimeter breedte. De stopstreep op het asfalt wordt meegenomen in de geplande asfaltwerkzaamheden (kostentechnische afweging) die in de eerste helft 2017 (uiterlijk voor de bouwvak) worden uitgevoerd.

Telefonische reactie

In het telefoongesprek over uw klacht heeft u aangegeven dat de situatie nog steeds even gevaarlijk is, zoals u zelf meerdere keren heeft ervaren. Dat de gemeente al aanpassingen heeft gerealiseerd is u niet opgevallen. Er is te veel sluipverkeer in de wijk. Op de kruising fietsen ook veel schoolgaande kinderen, het is voor hen ook erg gevaarlijk. Het hele kruispunt zou op de schop moeten, het fietspad of het zebrapad zou moeten worden verlegd. Of er zouden bijvoorbeeld knipperende led lichtjes moeten worden aangebracht. U geeft aan dat u zich van het kastje naar de muur gestuurd voelt, dan moet u weer bij de politie zijn, dan weer bij de gemeente. De gemeente had beloofd te komen kijken.

De gemeente geeft telefonisch aan dat uw klacht uitermate serieus is genomen. Er is overleg geweest met politie en met een verkeersdeskundige. Er zijn maatregelen genomen naar aanleiding van de klacht. Ook is de heer Y. zoals afgesproken gaan kijken bij de locatie. De gemeente gaat er vanuit dat met deze maatregelen het voldoende veilig moet zijn. Daarom is een mogelijke verlegging van het fietspad nu niet aan de orde.

Hierbij overweegt de gemeente ook dat er geen sprake is van ongevallen of andere meldingen over deze oversteekplaats. De politie heeft dit bevestigd. Het eerste gesprek met u is niet goed verlopen. Het ging overigens niet alleen over deze oversteekplaats, maar over allerlei onderwerpen uit de wijk. De stopstreep in het asfalt zal in het voorjaar worden gerealiseerd. Bij navraag bleek namelijk dat het gehele asfalt op die plek in het voorjaar wordt vernieuwd, het aanbrengen van de stopstreep wordt daarbij meegenomen. Dit is uit kostenoverwegingen zo besloten.

Overwegingen

U maakt zich zorgen over de veiligheid van een fietsoversteekplaats, bij u in de wijk.

Naar aanleiding van uw melding hierover, bent u uitgenodigd voor een gesprek bij de gemeente. De politie zou hier ook bij aanwezig zijn, maar was uiteindelijk verhinderd. Dit gesprek is volgens u en de gemeente niet prettig verlopen. Vrij snel hierna heeft u een klacht ingediend bij de Overijsselse ombudsman die doorgestuurd is naar de gemeente. Tijdens de klachtafhandeling is de heer Y. van de gemeente ter plekke gaan kijken. Ook heeft hij overleg gehad met de politie en met de verkeersdeskundige van de gemeente. Naar aanleiding hiervan is een aantal maatregelen toegezegd:

- Verbetering in de belijning;
- Aanbrengen van een asstreep;
- Plaatsen van stopborden met een felgele vierkante achtergrond.

Uit informatie van de gemeente blijkt dat de maatregelen grotendeels zijn uitgevoerd, alleen de stopstreep in het asfalt volgt dit voorjaar.

Desgevraagd geeft u aan niet opgemerkt te hebben dat de toegezegde maatregelen zijn uitgevoerd. De situatie is nog steeds onveilig zo geeft u aan en de gemeente zou grotere maatregelen moeten nemen zoals het verleggen van het fietspad.

De gemeente geeft aan dat zij van mening is dat de genomen maatregelen afdoende zijn. Zij overweegt hierbij dat ze niet meer meldingen (van anderen) heeft ontvangen en ook van de politie heeft begrepen dat er geen sprake is van ongevallen of meldingen.

De ombudscommissie concludeert, dat u ruimschoots de mogelijkheid heeft gehad om uw klachten toe te lichten. U bent hiertoe meerdere keren uitgenodigd en heeft meerdere keren telefonisch contact gehad met de gemeente. De klacht is voortvarend opgepakt: de verkeerssituatie is bekeken en besproken, er is intern overlegd en er zijn maatregelen genomen, die op één maatregel na ook al zijn uitgevoerd. De laatste maatregel wordt dit voorjaar meegenomen. Dat de gemeente geen grotere maatregelen neemt, zoals de verlegging van het fietspad, acht de ombudscommissie, nu er geen andere meldingen en geen ongevallen bekend zijn, voorstelbaar.

Overigens zij vermeldt dat de ombudscommissie niet bevoegd is om een oordeel te geven over verkeersmaatregelen. Dat de maatregelen waar u nu om vraagt niet worden gerealiseerd, betekent niet dat er niet naar u geluisterd wordt.

Conclusie en oordeel

Luisteren naar de burger: de gemeente heeft goed naar u geluisterd en heeft naar aanleiding van de klacht verkeersmaatregelen getroffen. Dat de gemeente niet meegaat in uw verzoek om het fietspad te verleggen, is een keus die de gemeente mag maken. Zij heeft dit wel overwogen en gemotiveerd gedaan.

De gemeente heeft behoorlijk gehandeld.

De klacht is hiermee ongegrond.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie



Drs. L. Bezemer, voorzitter



mw. mr. P. Weggemans, onderzoeker/rapporteur