



Dossiernummer 2018 092

RAPPORT

Verzoeker

De heer X, mede namens de heer F., mevrouw G., de familie H. en de familie I., hierna genoemd: verzoekers.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving het verzoekschrift op 13 augustus 2018.

Klacht

De klacht betreft de gemeente Hengelo.

Verzoekers hebben – samengevat – aangegeven dat in september 2017 de werkzaamheden zijn gestart voor de verbouw van een kantoorpand tot appartementencomplex op het perceel X in Hengelo. Dit heeft tot veel overlast geleid, met name geluidsoverlast, maar ook overlast van stof, bouwafval en trillingen en bevingen en hinder van bouwverlichting. Verzoekers geven aan dat het Bouwbesluit op diverse punten werd overtreden.

Ondanks diverse klachten heeft de gemeente hier volgens verzoekers weinig aan gedaan. Toezeggingen en afspraken over bijvoorbeeld geluidsmetingen werden niet nagekomen. Achteraf kregen verzoekers excuses en vervolgens ging alles op dezelfde manier weer door.

Op 20 mei 2018 hebben verzoekers een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ingediend bij de gemeente Hengelo. Verzoekers zijn van mening dat de gemeente deze klacht niet juist heeft afgehandeld en hebben op 5 augustus 2018 opnieuw een klacht ingediend. De gemeente heeft deze klacht zonder verzoekers medeweten of toestemming doorgestuurd aan de OO. Verzoekers vinden dit niet juist en in strijd met de Algemene verordening gegevensbescherming.

Samenvattende conclusie van de OO

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

De OO doet ook enkele aanbevelingen aan de gemeente.

Verloop procedure

Verzoekers hebben 20 mei 2018 een klacht bij de gemeente ingediend welke is geregistreerd onder nummer 2241470. De gemeente heeft op 27 juni 2018 een klachtafhandelingsbrief gestuurd. Verzoekers hebben afgezien van een gesprek met de gemeente. Verzoekers zagen het nut hiervan niet in, gezien eerdere ervaringen.

Verzoekers waren niet tevreden over de afhandeling van de klacht en hebben hierover op 5 augustus een klacht ingediend bij de gemeente, welke is geregistreerd onder nummer 2266641. De gemeente heeft deze klacht niet in behandeling genomen maar doorgestuurd naar de OO.

De OO heeft op 7 september 2018 telefonisch contact gehad met verzoekers, die aangaven het niet eens te zijn met het feit dat de klacht zonder toestemming was doorgestuurd, maar wel

wilden dat de klacht door de OO in behandeling werd genomen. De OO heeft de klacht met bijlagen vervolgens aan verzoekers doorgestuurd en hen de tijd gegeven om nog aanvullende stukken toe te sturen.

Verzoekers hebben op 16 september 2018 en op latere data de OO een groot aantal documenten toegestuurd welke betrekking hebben op de klacht.

Op basis van de ontvangen informatie heeft de OO op 4 oktober 2018 aan de gemeente een eerste reactie gevraagd. De gemeente heeft op 31 oktober 2018 op dit verzoek gereageerd. Gezien de grote hoeveelheid stukken heeft de OO op 12 november 2018 aan verzoekers gevraagd de kern van de klacht aan te geven. Op 26 november 2018 hebben verzoekers hier op gereageerd.

Op 20 december 2018 heeft de OO verzoekers laten weten dat de gemeente graag nog met hen in gesprek wil en dat de OO hoopt dat door dit gesprek meer begrip over en weer gaat ontstaan.

Op 20 januari 2019 laten verzoekers weten dat zij willen dat de OO de klacht in behandeling neemt volgens de Awb.

Vervolgens vindt op 1 maart 2019 een gesprek plaats. Hierbij zijn aanwezig: namens verzoekers: de heer X., de heer F. en mevrouw G. Namens de gemeente: de heer A., de heer B., mevrouw C. en mevrouw D). Namens de OO: de heer P. Jansen en mevrouw M. Knigge.

Bevoegdheid

De gemeente Hengelo heeft de klacht behandeld, daarmee is de OO bevoegd een onderzoek te doen.

Visies van partijen

Tijdens het gesprek van 1 maart 2019 hebben beide partijen hun visie op de klacht gegeven.

Verzoekers

Verzoekers geven aan dat de samenvatting door de OO van de klacht, zoals eerder beschreven in dit rapport, klopt.

Verzoekers zijn van mening dat de klacht niet meer informeel kan worden opgelost. Er is door verzoekers inmiddels bij de gemeente een nieuwe klacht ingediend over soortgelijke problematiek en verzoekers willen via deze formele klachtbehandeling van de gemeente weten hoe ze in de toekomst met soortgelijke klachten om denkt te gaan. Verzoekers vinden dit leerpunt voor de gemeente belangrijk en willen daarnaast ook erkenning van de gemeente dat ze steken heeft laten vallen.

Verzoekers benadrukken de ernst van de situatie, er zijn bewoners psychisch bijna aan onderdoor gegaan.

Verzoekers geven aan dat ze twijfelen aan de integriteit van de gemeente, het leek alsof er onder één hoedje met de aannemer werd gespeeld. **(Toevoeging verzoekers nadat zij kennis hadden genomen van het concept- verslag van bevindingen, zie ook hierna:)** Deze vermoedens werden gevoed door het grote aantal fouten die aan gemeentezijde gemaakt zijn, zoals daar zijn: veel te late reactie op de eerste melding, onjuiste plaatsing geluidsmeter, onjuiste geluidsnormering (pulsachtig karakter), onjuiste berekening geluidsoverlast, te vroeg verwijderen geluidsmeter, onjuiste communicatie resterende overlast (meerdere malen), niet reageren op klachten om er maar een aantal te noemen.

Op de vraag van de OO waarom verzoekers pas begin januari 2018 een e-mail over de ondervonden overlast naar de gemeente hebben gestuurd, terwijl de sloop al in september was begonnen, antwoorden verzoekers dat ze er begrip voor hebben dat een transformatie

van een kantoor naar appartementengebouw niet zonder slag of stoot gaat. De overlast werd echter steeds erger en het werd teveel. Toen zijn verzoekers op zoek gegaan naar regelgeving en wat wel en niet toegestaan is.

(Toevoeging verzoekers:) *Bij uitblijven van reactie van de gemeente is de GGD ingeschakeld i.v.m. psychische gesteldheid van een aantal omwonenden als gevolg van het lawaai.*

Eind januari 2018 is door de gemeente aangegeven dat de overlast nog 14 dagen zou duren. Op 16 maart hebben verzoekers een gesprek met de gemeente gehad omdat deze periode, die overigens uiteindelijk tot 6 januari 2019 zou duren, al lang voorbij was.

(Toevoeging verzoekers:) *Dit moet zijn 8 januari 2019.*

(Toevoeging gemeente nadat zij kennis had genomen van het concept-verslag van bevindingen:) *De indruk wordt gewekt dat de geluidsoverlast vanwege het slopen tot 6 januari 2019 heeft geduurd. Dat is niet juist. Wat ik me kan herinneren is dat verzoekers hebben aangegeven dat de overlast begin 2018 inderdaad het meest heftig was. Dat kwam ook door de sloop werkzaamheden. Deze duurden zeker niet tot 6 januari 2019. Want toen was het gebouw namelijk geheel verbouwd en voor ingebruikname gereed. Dat de sloopwerkzaamheden uiteindelijk wat langer hebben geduurd dan die twee weken kan wel kloppen maar zeker niet 1 jaar. De overlast heeft dus ook niet in die mate een jaar geduurd.*

(Reactie OO n.a.v. reactie gemeente:) *Verzoekers hebben tijdens de hoorzitting aangegeven dat ze begin januari 2019 nog overlast ondervonden van bestratingswerkzaamheden e.a. Dit valt echter buiten deze klachtbehandeling.*

Verzoekers zijn van mening dat de gemeente zich aan de wetgeving en regels moet houden. Dat houdt ook handhaven in als wettelijke normen worden overschreden. Er hadden maatregelen genomen moeten worden, zoals het voorschrijven van het gebruik van geluidswerende materialen of het stilleggen van de werkzaamheden.

De geluidsmeter is pas vier weken na de eerste klachten geplaatst en eerst ook nog op een verkeerde plek. **(Toevoeging verzoekers:)** *Tevens is later gebleken dat er ook een opslag van 5dB berekend had moeten worden i.v.m. het impulsachtige karakter van het sloopgeluid.* Ook had er een geluidseffectrapportage moeten zijn, aangezien dat verplicht is bij een project waar meer dan 10 kuub bouwafval is **(toevoeging verzoekers:)** *volgens het bouwbesluit 2012.* Een dergelijke rapportage had vermoedelijk vooraf de omvang van de overlast beter in kaart gebracht **(toevoeging verzoekers:)** *en geleid tot overlast beperkende maatregelen zoals het Bouwbesluit 2012 voorschrijft.*

Gemeente

De heer B. merkt op dat hij het een belangrijke rol van de gemeente vindt om bewoners serieus te nemen. Klachten moeten goed worden opgepakt en waar nodig moet actie worden ondernomen. Wel is het daarbij belangrijk een objectieve afweging te maken met betrekking tot de belangen van zowel de omwonenden als de bouwer(s).

Ook is het een rol van de gemeente om te kijken of een sloper zich houdt aan het Bouwbesluit. Daarom lopen er tijdens een sloop/bouw toezichthouders van de gemeente rond.

De heer B. geeft aan dat hij pas later in dit traject is ingestapt, maar dat de klachten zeker serieus zijn genomen. Het is bijvoorbeeld niet gebruikelijk om een geluidsmeter te plaatsen. Dat is in dit geval wel gebeurd omdat de klachten zo ernstig waren. Het heeft inderdaad te lang geduurd voordat de geluidsmeter geplaatst werd. Dit komt volgens de heer B. omdat eerst een inschatting gemaakt moest worden van de overlast en de duur daarvan. Hiervoor is een toezichthouder gaan kijken en aan de hand van zijn bevindingen is besloten een

geluidsmeter op te hangen. Voor het lang moeten wachten op de meter is eerder al excuses aangeboden door de gemeente.

Latere toevoeging OO: *De gemeente heeft de klacht die zij op 5 januari 2018 ontvingen in eerste instantie in de werkvoorraad gezet van een toezichthouder milieu. Nadat deze ambtenaar contact had met de GGD bleek dat de klacht behandeld diende te worden door een toezichthouder Ruimte en Bouwen. Op 31 januari 2018 is door deze toezichthouder vervolgens een geluidsmeter geplaatst.*

De heer A. merkt op dat de gemeente de sloopwerkzaamheden waarschijnlijk wat onderschat heeft toen de aanvraag is gedaan. Dit soort grote projecten waarbij een omvangrijk gebouw helemaal gestript wordt, komt in Hengelo nauwelijks voor, dus er is weinig ervaring mee. De gemeente heeft hier van geleerd. Met de kennis en ervaring van nu zal er bij toekomstige aanvragen meer overleg en afstemming vooraf zijn en zal tijdens een vergunningenproces beter naar de consequenties gekeken worden.

Terugkijkend hadden bij dit project de grootste overlast gevende werkzaamheden wellicht geclusterd kunnen worden en hadden de directe omwonenden bijvoorbeeld een hotelbon kunnen krijgen voor die dagen.

Op de vraag van de OO of er nader hand nog gedacht is over een stukje compensatie antwoordt de heer B. dat hij hier geen antwoord op kan geven. Waar gewerkt wordt kan geleerd worden. Dat wil niet persé zeggen dat er iets fout is gedaan.

De heer B. geeft aan dat hij heel nadrukkelijk afstand neemt van de opmerkingen van verzoekers over mogelijke schending van de integriteit.

Na een vraag van de OO over de communicatie met de bewoners antwoordt mevrouw C. dat het de taak van de aannemer is om bewoners mee te nemen in het proces. De gemeente kan de aannemer echter niet verplichten dit te doen. **(Toevoeging verzoekers:)** *Een van de verzoekers geeft aan dat haar man bij de uitvoerder heeft geklaagd over het lawaai en hierop de opmerking kreeg: "ik zit ook de hele dag in het lawaai". Tevens heeft een van de andere verzoekers een gegronde klacht via email bij de uitvoerder gemeld en kreeg daar niet zo'n prettig bericht op terug.*

De OO vraagt of het voormalig afdelingshoofd Ruimte en Bouwen bevoegd was de klacht van verzoekers te behandelen. Mevrouw D. geeft aan dat dit volgens haar wel het geval was. Zij zal het desbetreffende mandaat-/delegatiebesluit de OO doen toekomen. In ieder geval was hij voor die tijd niet betrokken bij de klacht.

Behoorlijkheidsnormen

De OO toetst de klacht aan de volgende behoorlijkheidsnormen:

- Luisteren naar de burger. De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.
- Samenwerking. De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.
- Onpartijdigheid. De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

De OO is van mening dat de gemeente weliswaar geprobeerd heeft adequaat te reageren, onder andere door de omwonenden uit te nodigen voor een gesprek, maar dat zij de klachten en meldingen sneller en adequater had moeten oppakken. De gemeente heeft de ernst van de

overlast onderschat. Zij had beter naar verzoekers moeten luisteren.

De OO vindt ook dat de samenwerking tussen de gemeente en de aannemer beter had kunnen zijn waar het gaat om de communicatie over en met de omwonenden. Zowel de gemeente als de aannemer heeft een eigen verantwoordelijkheid, maar van de gemeente mag worden verwacht dat zij de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

De gemeente heeft tijdens het gesprek van 1 maart jl. aangegeven dat zij lering heeft getrokken uit dit project. De impact van de sloopwerkzaamheden is onderschat, aangezien de gemeente hier weinig ervaring mee had. Bij toekomstige aanvragen zal er meer overleg en afstemming vooraf zijn.

De onervarenheid van de gemeente met dergelijke grote sloopprojecten heeft naar de mening van de OO ook een rol gespeeld bij de wijze waarop de gemeente met klachten en meldingen is omgegaan.

Het is de OO echter niet gebleken dat de gemeente "onder één hoedje" met de aannemer zou hebben gespeeld, zoals verzoekers veronderstellen. De beschuldiging dat de gemeente niet integer heeft gehandeld hebben verzoekers overigens ook niet hard gemaakt.

Met betrekking tot de klachtbehandeling merkt de OO op, dat de gemeente niet in overeenstemming met de Awb gehandeld heeft, door in de klachtafhandelingsbrief niet naar de OO te verwijzen. Ook had de gemeente de klacht van verzoekers niet zonder hun toestemming aan de OO mogen doorsturen.

Oordeel

De klacht is op de onderdelen luisteren naar de burger en samenwerking gegrond en op het onderdeel onpartijdigheid ongegrond.

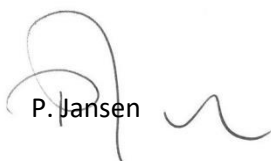
De gemeente heeft lering getrokken uit de klacht en zal toekomstige projecten op een andere wijze insteken. De OO zal op deze onderdelen dan ook geen aanbeveling doen, anders dan onderstaand genoemd.

Aanbevelingen

De OO doet de aanbeveling om in alle klachtafhandelingsbrieven te verwijzen naar de OO, zoals de Awb voorschrijft.

De OO doet tevens de aanbeveling om in alle gevallen eerst toestemming van verzoekers te vragen alvorens een klacht door te sturen aan de OO.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 23 april 2019


P. Jansen


mw. M. Knigge