

**OORDEEL**

**Verzoeker**

De heer E. B. te Hengelo.

**Datum verzoek**

Het klachtenformulier is gedateerd 4 februari 2011 en bij het secretariaat ingeboekt op 7 februari 2011 onder nummer 2011 006.

**Betreft**

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

**Procedure**

Naar aanleiding van de brief van verzoeker van 4 februari 2011 stelt de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bij brief van 14 februari 2011 vragen aan verzoeker.

Hierop antwoordt verzoeker per email van 17 februari 2011 o.a. dat hij zijn klacht in juni 2010 stuurde naar [wijkaanpak@hengelo.nl](mailto:wijkaanpak@hengelo.nl).

De gemeente meldt op 10 maart 2011 dat de klacht niet bekend is en verzoekt deze alsnog in eerste termijn te mogen behandelen. De Oo gaat hiermee akkoord bij brief van 16 maart 2011. Verzoeker en gemeente komen met elkaar in gesprek. Op 6 juni 2011, 4 juli 2011 en 10 oktober 2011 vindt overleg plaats.

Op 2 februari 2012 laat wethouder J. Bron weten vanwege de hoogte van de kosten niet mee te werken aan de oplossing die in de overleggen is besproken.

Hierop herhaalt verzoeker op 7 februari 2012 in een email aan de Oo zijn klacht.

De Oo houdt over de klacht een hoorzitting op 24 april 2012. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker; namens de gemeente: de heren K. van 't H. en M. E.; namens de Oo: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

**Aard van de klacht**

Verzoeker geeft aan dat de gemeente afspraken over de herinrichting van de Willem de Clerqstraat niet nakomt. De uitwerking van de plannen wijkt af van wat destijds is afgesproken.

**Onderzoek**

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van

- Betrouwbaarheid. Dat wil zeggen dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt.
- Klachtbehandeling.

## Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

## Feiten

1. Bij de Willem de Clerqstraat vindt in 2009/2010 nieuwbouw plaats van het ROC. Er moeten ongeveer 40 bomen wijken voor de nieuwbouw, waarvan het grootste deel staat in de Willem de Clerqstraat. De gemeente heeft het beleid dat als er gekapt wordt er een plicht tot herplant wordt opgelegd 'bij voorkeur in het gebied waar de bomen weg gaan'. De basis hiervoor vormt de Kapverordening.
2. De gemeente besluit tot herinrichting van de Willem de Clerqstraat. Er zijn rioleringswerkzaamheden nodig en een en ander kan met de nieuwbouw van het ROC gecombineerd worden.
3. Voorafgaande aan de bouw zijn er diverse informatieavonden voor buurtbewoners. Daar wordt door gemeente en ROC voorlichting gegeven. Er wordt onder andere een plan van het bureau Karres en Brands gepresenteerd dat gaat over de inrichting van het groen na de bouw. Dit plan is opgesteld in opdracht van het ROC. Er wordt in het plan uitgegaan van herplant van 29 bomen met een diameter van 25-30 cm bij de Willem de Clerqstraat. Op de informatieavond is 'de buurt' akkoord met het plan.
4. Buurtbewoners verwachten vervolgens dat het plan van Karres en Brands zal worden uitgevoerd. Dit gebeurt echter niet. Er komen minder bomen (uiteindelijk 9) aan de Willem de Clerqstraat. Wel wordt aan de herplantplicht voldaan door meer bomen te plaatsen in de Laan Hart van Zuid. Ook wordt een talud aangelegd. In dit verband zijn twee factoren van belang. Enerzijds het punt dat het ROC liever geen bomen bij de Willem de Clerqstraat plaatst, omdat dit het reinigen van de ramen bemoeilijkt en anderzijds het aansluiten van het ROC op het 'warmtenet'. Daarvoor moeten leidingen gelegd worden, wat het planten van bomen niet wenselijk maakt. Verder moeten de leidingen 1 tot 1.2 meter onder aarde liggen, waardoor het nodig is vanwege hoogteverschillen een talud aan te leggen. Het talud wordt met klimop beplant om een groene uitstraling te krijgen.
5. Op 21 juni 2010 richt verzoeker zich tot de wijk aanpak van de gemeente, waarbij hij aangeeft dat er uiteindelijk in zijn straat maar 9 bomen zijn geplaatst en dat de inrichting van het talud anders is dan afgesproken.
6. Als er geen voor verzoeker bevredigend antwoord komt dient hij op 4 februari 2011 een klacht in bij de Oo. Naar aanleiding hiervan zoekt de Oo contact met verzoeker en gemeente. Het resultaat is dat verzoeker en gemeente met elkaar in gesprek willen. Erkend wordt dat de communicatie niet steeds goed is verlopen.
7. Op 6 juni 2011, 4 juli 2011 en 10 oktober 2011 vinden gesprekken plaats. Hierbij is ook het ROC vertegenwoordigd. In de overleggen is naast dat wat door verzoeker is aangegeven aan de orde dat er overlast wordt ondervonden. De overlast betreft verkeersbewegingen naar de fietsenstalling. Verder zijn er parkeerplaatsen in de Willem de Clerqstraat aangelegd, waardoor er extra verkeer is. Ook is betaald parkeren ingevoerd.
8. Het blijkt na objectief onderzoek dat het technisch mogelijk is 4 extra bomen in het talud te plaatsen. De kosten hiervan bedragen € 30.000,- . De hoogte van dit bedrag komt onder andere door aanpassingen die moeten plaatsvinden aan het talud. Verzoeker blijft wel teleurgesteld dat er dan uiteindelijk 13 in plaats van 20 bomen worden geplaatst, maar is op

zich akkoord. Door de betrokken ambtenaren wordt gemeld dat dit plan, gezien de financiële gevolgen, aan het college moet worden voorgelegd. Er wordt een voorbehoud van goedkeuring gesteld. Verzoeker zal contact opnemen met buurtbewoners of men akkoord is. Het blijkt dat er in de buurt geen animo meer is om zich hierover nog druk te maken. Verzoeker blijft het op prijs stellen dat de extra bomen worden geplaatst. Eén ervan komt direct bij zijn perceel en zal zo het zicht vanuit het ROC op zijn tuin verminderen.

9. Op 4 februari 2012 deelt wethouder J. Bron verzoeker schriftelijk mee dat afgezien wordt van het plaatsen van extra bomen. In tijden van bezuinigingen acht hij het financieel niet verantwoord een dergelijke grote uitgave te doen.
10. Een formele klachtafhandeling blijft achterwege nu verzoeker richting de gemeente mondeling heeft aangegeven tevreden te zijn met de wijze waarop de gemeente in tweede instantie met hem heeft gecommuniceerd.

### **Standpunten van partijen**

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

#### Verzoeker:

Verzoeker acht het logisch dat, als er op een buurtbijeenkomst over nieuwbouwplannen een voorstel komt voor het opnieuw inrichten van het groen en men het daarmee eens is, dat voorstel ook wordt uitgevoerd. Overigens zijn zonder meer alle voorstellen die er daarvoor uit de buurt waren gekomen, afgeketst. Het plan van Karres en Brands benaderde meer de oude situatie en de buurt was daar dan ook wel mee akkoord.

Hij is het er niet mee eens dat herplant van bomen op het Hart van Zuid plaatsvindt. Het ROC heeft geld beschikbaar gesteld voor herplant aan de Willem de Clerqstraat, dat gaat nu naar Hart van Zuid. Het lijkt wel diefstal.

Er zijn wel informatieavonden geweest van ROC, gemeente en de buurt, maar als de bouw van start gaat blijken allerlei zaken anders te worden uitgevoerd. Zoals bijvoorbeeld het warmtenet. Er komt verder een muur die niet gepland was en waar geen bouwvergunning voor is. Ook daar kunnen dan geen bomen meer komen.

Buurtbewoners moeten steeds zelf achter allerlei wijzigingen komen via gesprekken met de uitvoerders.

Klachten hierover worden niet echt behandeld. Pas als verzoeker zich meldt bij de Oo komen er weer gesprekken op gang. Die leiden er toe dat er nog 4 bomen extra kunnen komen bij de Willem de Clerqstraat. Het is dan erg teleurstellend als dit om financiële redenen uiteindelijk niet door gaat.

Verzoeker heeft er een duidelijk belang bij dat er in ieder geval achter zijn woning een boom komt. Er is nu veel aantasting van privacy doordat vanuit het schoolgebouw in zijn tuin gekeken wordt; de school komt enorm op je af. Dat zou verminderen als er groen tussen komt. Verzoeker heeft zijn huis te koop staan en kijkers maken direct opmerkingen over de nabijheid van de school. Het oprichten van de school heeft al met al voor veel overlast gezorgd. Er zijn duizenden leerlingen, dus verkeer. Verzoeker heeft bezwaar ingediend in verband met de artikel 19 WRO-vrijstelling voor de bouw. Dit leverde niets op. Ook een planschadeverzoek is niet gehonoreerd.

Verzoeker heeft zich er over verbaasd dat interne mails van de gemeente bij hem terecht kwamen. Kennelijk is dat zo gekomen via het 'allen beantwoorden' systeem, wat in gang werd gezet toen hij de gemeente emailde.

De animo bij medebewoners om nog in actie te komen is er niet meer en er was dan ook geen terugkoppeling door verzoeker naar de gemeente, zoals eigenlijk afgesproken in het overleg van oktober 2011. Verzoeker wil toch graag een oordeel van de Oo en heeft daar dan ook op persoonlijke titel zijn mening neergelegd. Hij geeft aan dat de communicatie met de gemeente wel goed is verlopen na de interventie via de Oo.

#### Gemeente:

Er wordt benadrukt dat de gemeente de bouw van het ROC faciliteert. De gemeente verleent een bouwvergunning. Er is ook een kapvergunning verleend omdat de bouw niet kon zonder kappen van bomen. Het plan van Karres en Brands voor wat betreft inrichting van de tuin is een plan dat is gemaakt in opdracht van het ROC. Bij een kapvergunning zoals die voor het ROC, is het in Hengelo zo geregeld dat men een herplantplicht opgelegd krijgt; bij voorkeur in het gebied waar bomen weg gaan. Dat gold voor 29 bomen. Er zijn daarnaast ook oude bomen teruggeplaatst aan de Willem de Clerqstraat. Het is niet altijd mogelijk en dus ook niet per se noodzakelijk dat er direct op of bij de plaats waar bomen zijn gekapt wordt herplant. Het planten van bomen zoals voorgesteld door Karres en Brands zou gebeuren op grond van het ROC. In dit geval is door het ROC als alternatief voor de herplantplicht een bedrag beschikbaar gesteld van € 50.000,-. Dat bedrag is al ruimschoots opgegaan aan de aanleg van het talud en de nieuwe bomen.

Daarnaast speelde de herinrichting van de Willem de Clerqstraat; dat is wel een project van de gemeente. Men kan zich echter voorstellen dat op een gezamenlijke informatieavond van het ROC en gemeente de aanwezige buurtbewoners niet echt een onderscheid maken naar de preciese status van plannen.

Dat beplantingsplannen uiteindelijk niet of anders zijn uitgevoerd is primair de verantwoordelijkheid van het ROC en heeft diverse oorzaken. Daar speelt mee het schoonhouden van ramen en de aanleg van het warmtenet.

Erkend wordt dat er in dit verband niet goed is gecommuniceerd met bewoners over de vraag wie waarvoor verantwoordelijk was. Dat is in 2011, nadat de klacht bij de Oo is ingediend, alsnog opgepakt.

Er zijn in dat jaar drie overleggen geweest van ROC, gemeente en verzoeker. Er is objectief onderzoek gedaan naar wat nog mogelijk was. Toen bleek dat er in het talud nog 4 bomen zouden kunnen worden geplaatst en ook het ROC akkoord was, is voor de aanleg bij twee bedrijven offerte gevraagd. De laagste kwam uit net boven € 30.000,-.

In het overleg van oktober 2011 is het voorbehoud gemaakt dat het college met extra uitgaven akkoord zou moeten gaan. Dat akkoord is er vanwege de hoge kosten niet gekomen. Ook het plaatsen van slechts één boom bij verzoeker zou tot openbreken en wijzigen van het talud leiden en hoge kosten betekenen.

Dat interne mails van de gemeente bij verzoeker terecht zijn gekomen is heel ongelukkig en daar zijn mensen op aangesproken. Inmiddels is dit opgepakt en zijn er instructies over hoe om te gaan met email. Overigens was er van een 'doofpot' geen sprake.

Er is aan het eind van het traject met verzoeker gesproken over zijn klacht. Daaruit bleek dat er geen ontevredenheid meer was over de wijze van communiceren van de gemeente. Er is van uit gegaan dat daarmee deze kwestie was afgehandeld. Er moest alleen nog een inhoudelijke reactie volgen op het verzoek meer bomen te planten. Die is er gekomen met de brief van de wethouder

van januari 2012. Het zou beter geweest zijn als er een afsluitende brief was gekomen over het klachtaspect, waarin het besprokene zou zijn vastgelegd.

### **Reactie op het verslag van bevindingen**

Van de zijde van verzoeker is geen reactie ontvangen.

De gemeente meldt bij email van 1 mei 2012 het volgende:

Onder Feiten, bij punt 3: de herplant van 29 bomen is niet bij de Willem de Clerqstraat. De tekst 'bij de Willem de Clerqstraat' dient te vervallen.

Hetzelfde geldt voor het gemelde onder pt.7. Bij de gesprekken op de daar genoemde data zijn ook medewerkers van het projectenbureau "Hart van zuid" aanwezig geweest.

De Oo neemt dit over.

Verder wordt naar aanleiding van de 'Standpunten van verzoeker' opgemerkt dat het ROC geld beschikbaar heeft gesteld voor 'inrichting van het groen en opvang van het talud' en dus niet voor 'herplant aan de Willem de Clerqstraat'.

De Oo wijst er op dat dit een standpunt/mening van verzoeker betreft. De opmerking van de gemeente hierover wordt meegenomen bij de overwegingen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

**Betrouwbaarheid.** Dat wil zeggen dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt.

De Oo stelt vast dat verzoeker en de gemeente het er over eens zijn dat plannen zoals die rond de bouw van het ROC aan buurtbewoners zijn gepresenteerd als het gaat om de aanleg van groen en herplant, anders zijn uitpakkt. De gemeente heeft hierover aangegeven dat de inrichting van het groen een plan van het ROC betreft. Daarnaast is op informatieavonden ook gesproken over herinrichting van de Willem de Clerqstraat. De gemeente heeft er begrip voor dat degenen die op een dergelijk avond aanwezig zijn, niet precies het onderscheid maken tussen de diverse verantwoordelijkheden. Verder heeft de gemeente invloed via de kapvergunningen die verleend moeten worden. Daarbij wordt een herplantplicht opgelegd.

Naar de mening van de Oo had het onderscheid dat nu wordt gemaakt ten tijde van de informatie-avonden ook aan de orde kunnen komen.

Voor de Oo staat ter beoordeling of verzoeker mag verwachten dat plannen over de groenvoorziening zoals deze destijds zijn gepresenteerd ook (onverkort) worden uitgevoerd.

De Oo is van mening dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord.

Daarbij wordt het volgende overwogen:

Er zijn na de presentaties ontwikkelingen geweest rond bijvoorbeeld de warmtevoorziening van het ROC die er toe hebben geleid dat het planten van bomen op de eerder aangewezen plaatsen niet (meer) mogelijk was.

De Oo is van mening dat de redenen die er zijn geweest om plannen zoals ze waren gepresenteerd, niet uit te voeren, valide zijn.

Wel geeft verzoeker aan dat hij, c.q. buurtbewoners, zelf in actie moest(en) komen om van de veranderingen op de hoogte te raken.

Het valt de Oo op dat hier wellicht te weinig door het ROC en de gemeente is gecommuniceerd richting bewoners. Een goede uitleg van het hoe en waarom in een vroeg stadium – voordat de buurt zelf in actie gaat komen- had acceptatie van wijzigingen kunnen bevorderen.

Uiteindelijk komen ROC, gemeente en verzoeker na februari 2011 wel met elkaar in gesprek.

Het resultaat daarvan is dat het mogelijk blijkt 4 bomen extra te planten.

Verzoeker heeft daar met name belang bij omdat een boom achter zijn woning het zicht vanuit het ROC op zijn achtertuin zou beperken.

De gemeente heeft echter een voorbehoud gemaakt van goedkeuring door het college: dat zou akkoord moeten gaan met extra uitgaven. Nadat offertes opgevraagd zijn, blijkt dat er met het plaatsen van de 4 extra bomen € 30.000,- gemoeid is. Het college acht deze kosten te hoog.

Dit betreft een eigen afweging van het college, waar een klachtvoorziening als de Oo niet in kan treden. Nu er bij de besprekingen een voorbehoud van goedkeuring door het college is gemaakt, kan er naar de mening van de Oo niet gesproken worden van gerechtvaardigde verwachtingen bij verzoeker, al is het evident dat de uitkomst voor hem teleurstellend is.

### **Klachtbehandeling**

Nadat verzoeker zich begin 2011 wendde tot de Oo zijn er gesprekken op gang gekomen over zijn klachten. Verzoeker heeft aangegeven dat dit goed is verlopen. Toen er overeenstemming was over het eventueel nog plaatsen van 4 bomen, is er door de gemeente van uit gegaan dat de klachtaspecten waren opgelost. Een en ander is niet schriftelijk bevestigd. De kwestie is afgerond met de brief van wethouder Bron, dat vanwege de hoge kosten niet meegewerkt zou worden aan het alsnog planten van bomen.

Bij de hoorzitting van de Oo is door de gemeente aangegeven dat een schriftelijke afronding van de klachtenprocedure zorgvuldiger zou zijn geweest, zeker nu uiteindelijk het in de gesprekken bereikte resultaat niet zal worden uitgevoerd. De Oo onderschrijft dit standpunt.

Verder neemt de Oo er met waardering van kennis dat de gemeente lessen heeft getrokken wat betreft het emailverkeer met burgers, waardoor interne mails van de gemeente niet zo maar naar buiten komen.

### **Oordeel**

*Betrouwbaarheid:* behoorlijk.

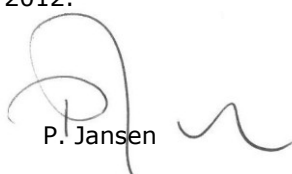
Wel vraagt de Oo aandacht voor een goede en duidelijke informatie over de status van plannen en wijzigingen die daarin later optreden.

*Klachtbehandeling:* niet zorgvuldig, erkend door de gemeente.

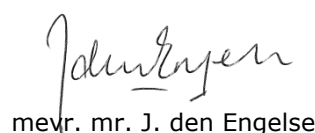
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 29 mei 2012.



mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mevr. mr. J. den Engelse