

Rapport

Verzoeker

De heer J. O. te Almelo.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 18 december 2012 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Almelo, verder te noemen de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat er snelheidsbeperkende maatregelen zijn genomen bij hem in de straat, precies voor zijn huis. Dit zorgt naar de mening van verzoeker voor gevaarlijke situaties. Ook klaagt verzoeker dat de uitslag van de verkeersmeting die door de gemeente is verricht niet betrouwbaar is nu de gemeente niet op dezelfde plaats heeft gemeten. Tot slot klaagt verzoeker over de voortvarendheid van de gemeente, onder meer in het verstrekken van de informatie en het niet adequaat reageren op brieven.

Procedure

Bij brief van 01 november 2011 dient verzoeker een eerste klacht in bij de Nationale Ombudsman. Omdat de gemeente deze klacht nog niet heeft afgehandeld is de klacht doorgestuurd naar de gemeente. Op 13 januari 2012 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief. Hier reageert verzoeker op bij brief van 20 januari 2012. Op 27 januari 2012 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. De gemeente reageert bij brief van 3 februari 2012 en vraagt verzoeker contact op te nemen om alsnog een gesprek te hebben. In een e-mail van 7 maart 2012 laat de gemeente aan de Ombudscommissie weten dat er afspraken zijn gemaakt met verzoeker, waaronder een te houden snelheidsmeting en dat die worden afgewacht. Bij brief van 22 juni 2012 stuurt de gemeente een nieuwe klachtafhandelingsbrief. Hierop reageert verzoeker bij brief van 4 juli 2012. Omdat hij hier geen reactie op ontvangt dient hij op 18 oktober 2012 een nieuwe klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 01 november 2012 reageert de gemeente dan alsnog op de brief van 4 juli 2012, nadat uit contact met de gemeente is gebleken dat de brief van 3 juli abusievelijk niet in behandeling is genomen. Op 18 december 2012 richt verzoeker zich opnieuw tot de Overijsselse Ombudsman en geeft aan dat hij niet tevreden is met de afhandeling door de gemeente.

De ontvangst wordt bevestigd en de stukken worden opgevraagd.

Op 31 januari 2013 is een gesprek gehouden waarbij aanwezig waren: verzoeker, de heer L., de heer G., mevrouw . T. en van de zijde van de Ombudsman de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek in behandeling kan worden genomen.

Vereisten van behoorlijkheid

De Ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De nieuwe behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- Open en duidelijk; specifiek de norm goede informatieverstrekking;
- Respectvol; specifiek de norm evenredigheid;
- Betrokken en oplossingsgericht specifiek de norm; voortvarendheid;

Feiten

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

1. In juli 2009 laat de gemeente aan de bewoners van de Jachtvalk weten dat er meerdere klachten zijn gekomen uit de straat over hard rijden. De gemeente geeft aan er voor gekozen te hebben extra snelheidsremmers aan te brengen, in de vorm van chicanes. Hiertegen maakt verzoeker meteen in juli 2009 bezwaar. Omdat het echter gaat om een fysieke handeling is het niet mogelijk bezwaar te maken, zo laat de gemeente eind juli schriftelijk weten. Vervolgens verzoekt hij bij brief van 9 november 2010 de gemeente om de straatjuwelen te verwijderen, waarna de gemeente bij brief van 7 januari 2011 laat weten dit niet te zullen doen. In brieven van 5 juli 2011 en 22 juli 2011 verzoekt hij om het evaluatierapport betreffende de straatjuwelen. In een brief uit juli 2011 geeft de gemeente aan, met excuus voor de late beantwoording, dat ze de politie zullen vragen de bevindingen op schrift te stellen en dat naar hem toe te sturen. Verzoeker geeft vervolgens in een brief van 1 oktober 2011 bij de Nationale Ombudsman aan dat hij nog geen inhoudelijke reactie van de gemeente heeft ontvangen. De Nationale Ombudsman zendt de klacht door en de stukken worden opgevraagd bij de gemeente. Bij schrijven van 14 november 2011 wordt de klacht doorgestuurd naar de gemeente voor behandeling in eerste aanleg. Bij brief van 18 november 2011 vraagt verzoeker de Overijsselse Ombudsman de klacht zelf in behandeling te nemen omdat het al vanaf 2009 gaande is.
2. Bij brief van 13 januari 2012 laat de gemeente weten dat verzoeker is uitgenodigd voor een gesprek op 6 december, maar dat hij zonder bericht van verhindering geen gehoor heeft gegeven aan de uitnodiging. Aangegeven wordt dat als verzoeker alsnog behoefte heeft om over de verkeerssituatie te praten, hij contact op kan nemen.
3. Op 20 januari 2012 geeft verzoeker aan dat hij een brief met afmelding heeft gestuurd (op 26 november 2011) naar de gemeente. Hij is dus zeer verbaasd. Bij schrijven van 27 januari 2012 geeft hij richting de Overijsselse Ombudsman aan dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld omdat hij middels twee brieven heeft gereageerd op de uitnodiging en niet zonder bericht van verhindering is weggebleven. Hij vraagt om bemiddeling in de kwestie.
4. In een brief van 2 februari 2012 biedt de gemeente vervolgens excuus aan en geeft aan dat de brief (afmelding) door externe fouten niet bij de juiste afdeling binnen is gekomen. De gemeente verzoekt binnen twee weken contact op te nemen voor een afspraak om de verkeerssituatie in de straat te bespreken.
5. De Overijsselse Ombudsman geeft aan dit af te wachten en de gemeente de gelegenheid te geven om voor 01 maart de klacht alsnog inhoudelijk af te handelen. In een e-mail van 7 maart 2012 geeft de gemeente aan dat ze een onderhoud hebben gehad met verzoeker en het

- volgende hebben afgesproken: 1. Verzoeker ontvangt een verslag van de bijeenkomst, 2. De gemeente gaat uitzoeken wat de argumenten zijn van plaatsing van de maatregelen op deze plek. 3. De gemeente gaat de snelheid ter plekke gedurende een bepaalde tijd meten om te kijken of de beoogde resultaten daadwerkelijk bereikt worden. De gemeente geeft aan dat dit wat meer tijd in beslag gaat nemen en dat verzoeker daarvan op de hoogte is en het begrijpt.
6. Bij brief van 15 maart 2012 stuurt de gemeente het verslag toe van het gesprek op 28 februari 2012. Voorts geeft de gemeente aan dat ze hebben besloten de snelheid van het verkeer (en het aantal voertuigbewegingen) in De Jachtvalk te meten. De onderzoeksresultaten zullen eind april/begin mei definitief bekend worden gemaakt aan verzoeker.
 7. De Overijsselse Ombudsman laat verzoeker weten dit te zullen afwachten, waarna de gemeente bij brief van 22 juni 2012 weer reageert. Aangegeven wordt ondermeer dat het percentage dat de maximumsnelheid overschrijdt in de huidige situatie minimaal is. Voorts geeft de gemeente aan dat de situering van de straatjuwelen door verkeersdeskundigen is bepaald en dat gestreefd is naar een maximaal effect. Er wordt een aantal meetgegevens bijgesloten.
 8. Bij e-mail van 3 juli 2012 reageert verzoeker. Hij geeft ondermeer aan dat nu er twee verschillende meetplaatsen zijn gehanteerd, de uitslag een onjuiste vergelijking is. Hij verzoekt binnen vier weken een schriftelijke reactie.
 9. Op 18 oktober 2012 laat hij de gemeente weten nog geen reactie te hebben ontvangen. Ook op 18 oktober 2012 stuurt verzoeker de Overijsselse Ombudsman een kopie van de brief naar de gemeente en geeft hij aan op zijn brief van 3 juli geen reactie te hebben ontvangen. Hij verzoekt de Ombudsman om actie te ondernemen.
 10. Omdat uit contact met de gemeente is gebleken dat deze abusievelijk het schrijven van 3 juli niet in behandeling heeft genomen, is de gemeente alsnog de mogelijkheid geboden dit te doen. Bij schrijven van 01 november 2012 reageert de gemeente op de brief van 3 juli. In het schrijven van 01 november biedt de gemeente excuus aan voor de late beantwoording en geeft ze met betrekking tot de inhoud aan dat er inderdaad niet op exact dezelfde plaats is gemeten, maar dat de gegevens wel een goed beeld van de snelheden voor en na het plaatsen van de straatjuwelen geven.
 11. Bij brief van 18 december 2012 geeft verzoeker naar de Overijsselse Ombudsman toe aan, dat hij het niet eens is met de afwijzing van de klacht.

Visies van partijen

Voor de visies van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 31 januari 2013 onder meer nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Door de gemeente wordt niet goed geluisterd. Er zijn meerdere keren brieven kwijtgeraakt. De uiteindelijke rapporten zijn een wassen neus. De gemeente heeft haar oordeel al klaar. Misschien is het wel goed dat de gemeente een maatregel heeft genomen om het harde rijden in de straat te voorkomen, maar de plaats, de locatie, van de maatregel is niet goed. Ik kan niet goed mijn oprit op rijden, er staan paaltjes. Voor anderen is dan vaak niet duidelijk waar ik heen wil rijden. Soms moet ik eerst doorrijden en dan draaien. Ik heb ook nog gedacht over andere maatregelen, zoals woonheuvels en punaises, maar ik begreep dat die niet meer mogen omdat die maar een bepaald aantal keer

mogen worden gebruikt. De paaltjes hoeven ook niet per se weg, als de gemeente maar goed onderzoek doet er naar. Verplaatsing zou wel een goede optie zijn. In dezelfde straat zijn in de buurt van de glasbak ook paaltjes gezet, dit gaat leiden tot ongelukken. De mensen die indertijd gevraagd hebben om een maatregel zijn hiermee ook niet tevreden. Het zou goed zijn te meten met politiecontroles voor en na de maatregel. Helaas is er niet op dezelfde plek gemeten. Daardoor is het appels met peren vergelijken. De maatregel heeft in de bocht ook geen zin. Als je te hard rijdt in de straat moet je voor de bocht toch al af remmen. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat er geen

ongelukken zijn gebeurd, maar wel bijna ongelukken. Tot slot geeft verzoeker aan dat het goed zou zijn geweest als de bewoners vooraf waren geïnformeerd over de maatregelen, zodat ze hadden kunnen reageren.

Gemeente, de heer L.

Er is overleg geweest tussen de politie en verkeersdeskundigen. De paaltjes zijn zo geplaatst dat ze voor het algemeen belang het meeste effect hebben. Verplaatsing is niet bespreekbaar. Desgevraagd geeft de heer L. aan dat er misschien af en toe sprake is van hindering voor verzoeker, maar niet vaak. In 2009 heeft de gemeente veel klachten uit de buurt gehad en toen is er een brief gestuurd met daarin de mededeling dat de paaltjes geplaatst zouden worden. Alle aspecten zijn beoordeeld bij de plaatsing. Er is gemeten met een wegkantradar. Hier komen echte gegevens uit voort, net als bij een meting door de politie. De gemeente heeft één keer per 2 weken regulier overleg met onder andere de politie waarbij de Jachtvalk ook vaak onderwerp van overleg was/is. De conclusie is echter steeds dat de maatregelen daar zijn aangebracht op de juiste plaats. De gemeente ontvangt ook geen andere klachten van omwonenden. De brief van 22 juni is de klachtafhandelingsbrief, het schrijven van verzoeker is als officiële klacht behandeld. Er heeft ook een gesprek plaats gevonden in het kader van de klachtafhandeling.

Gemeente, de heer O.

De maatregel die genomen is, is in het algemeen belang. Er zijn geen concrete regels voor het aanbrengen van snelheidsremmende maatregelen. Het gaat om maatvoering etc. Per maatregel wordt bekeken waar deze het meeste effect zal hebben. Zelfs in een bocht kunnen ze worden aangebracht. Samen met de politie is de verkeerssituatie bekeken, er is gewikt en gewogen en dit is de beste plaats bevonden. De maatregelen worden bijna altijd aangebracht op verzoek van bewoners. Desgevraagd geeft de heer O. aan dat er inzake de verkeersmeting wel gegevens beschikbaar zijn, maar dat er geen officieel procesverbaal is opgemaakt. Over de Jachtvalk kwamen klachten van bewoners, hierdoor kreeg de gemeente kennis van de gevaarlijke situatie. De gemeente voelt zich verantwoordelijk. Samen met deskundige is er gekeken naar de situatie en zijn de maatregelen zo snel mogelijk doorgevoerd. Bij snelheidsremmende maatregelen is er bijna altijd wel iemand die er hinder van ondervindt, dat is niet te voorkomen. Desgevraagd geeft de heer O. met betrekking tot het kwijtraken van de brief van verzoeker aan dat dit heel vervelend is en dat daar excuus voor is aangeboden. De afdeling is inmiddels op een nieuw systeem overgegaan.

Gemeente, mevrouw T.

Desgevraagd geeft mevrouw T. aan dat de brief van 3 juli 2009 aangeeft dat er een onderzoek is geweest naar de verkeerssituatie in de Jachtvalk. Voorts geeft ze desgevraagd aan dat ze niet weet of er een klachtgesprek heeft plaatsgevonden, omdat de klacht naar de betreffende afdeling is gegaan ter behandeling.

Het verslag van bevindingen is aan de gemeente en aan verzoeker voorgelegd. De gemeente heeft aangegeven akkoord te zijn met de inhoud. Verzoeker heeft geen nadere reactie gegeven.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt:

1. over de situering van de snelheidsremmers bij hem in de straat, precies bij de bocht, voor zijn woning;
2. over het onderzoek dat is uitgevoerd naar de werking van de snelheidsmaatregelen. Er zou niet op dezelfde plaats zijn gemeten.
3. er over dat brieven van hem bij de gemeente niet in behandeling zijn genomen en dat het soms lang duurt voordat hij antwoorden en informatie ontvangt. Er wordt door de gemeente naar zijn mening administratief slordig gehandeld.

Open en duidelijk; specifiek de norm: Goede informatieverstrekking

Dit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op.

Verzoeker geeft aan dat het goed zou zijn geweest als de bewoners van De Jachtvalk vooraf (in 2009) waren geïnformeerd over het voornemen om snelheidsbeperkende maatregelen te treffen in de straat. Het was dan voor de bewoners mogelijk geweest om desgewenst inspraak te hebben. De gemeente verklaart dat de maatregelen getroffen zijn naar aanleiding van klachten van bewoners over te snel rijden in de straat. Ook geeft de gemeente aan dat ze de bewoners vooraf door middel van een brief heeft geïnformeerd.

Verzoeker geeft tijdens de hoorzitting aan dat het hem nog steeds niet duidelijk is waarom de snelheidsremmers bij de bocht, voor zijn woning zijn aangebracht. De gemeente verklaart hierop dat de beste plaats voor de maatregel wordt bepaald door verkeersdeskundigen en politie.

De Ombudscommissie is van oordeel dat verzoeker vanaf 2009 meerdere keren lang heeft moeten wachten op informatie, zoals verder te lezen is onder het kopje "voortvarendheid". Voor wat betreft het vooraf mogen meepraten concludeert de Ombudscommissie dat de snelheidsremmende maatregelen niet zo'n ingrijpend effect hebben dat meepraten vooraf door de bewoners noodzakelijk geacht moet worden. Temeer niet nu de maatregelen getroffen zijn naar aanleiding van klachten van bewoners over te hard rijden en ze vooraf geïnformeerd zijn door middel van een brief. De Ombudscommissie is van oordeel dat de gemeente terecht verwijst naar verkeersdeskundigen, voor de bepaling van de locatie van de snelheidsremmers, maar merkt hierbij op dat het wellicht van toegevoegde waarde zou kunnen zijn als de overwegingen van die verkeersdeskundigen inzichtelijk worden gemaakt.

Respectvol; specifiek de norm: Evenredigheid

Dit houdt in dat de overheid om haar doel te bereiken een middel kiest dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

Verzoeker geeft aan dat de snelheidsbeperkende obstakels op de verkeerde plaats zijn aangebracht. Hij geeft aan dat ze zo geen effect hebben. Ze staan bij de bocht en voor de bocht moeten auto's toch al remmen. Ook geeft hij aan dat deze plaats gevaarlijk is en het regelmatig leidt tot "bijna" ongelukken. Tot slot geeft hij aan dat hij moeite heeft om zijn woning te bereiken door de maatregelen.

De Ombudscommissie concludeert dat verzoeker heeft aangegeven te vrezen voor de verkeersveiligheid, maar dit niet kan staven. Ook ondervindt verzoeker hinder bij het bereiken van zijn woning door de snelheidsremmers, maar dit is niet structureel en niet van zodanige aard dat er sprake is van een onevenredig middel dat is toegepast.

Betrokken en oplossingsgericht; specifiek de norm: Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, informeert de overheid de burger tijdig daarover.

Vanaf juli 2009 is verzoeker in contact met de gemeente over de snelheidsremmende maatregelen die zijn getroffen in de straat. Gedurende dit contact komt het meerdere keren voor dat de gemeente niet tijdig of voortvarend reageert op brieven of e-mails van verzoeker. In een brief van juli 2011 biedt de gemeente voor de eerste keer excuus aan voor de vertraagde beantwoording en geeft ze aan dat de politie haar bevindingen op papier zal zetten voor verzoeker. In een brief van 01 oktober 2011 schrijft verzoeker dan naar de nationale Ombudsman omdat de beloofde bevindingen niet komen.

Verzoeker wordt naar aanleiding van zijn klacht uitgenodigd voor een gesprek op 6 december 2011, waar hij zich schriftelijk voor afmeldt en een verzoek doet voor een andere datum. Dit schrijven van verzoeker komt bij de gemeente niet op de goede plaats terecht, waardoor verzoeker een schrijven ontvangt dat hij zonder bericht van verhindering niet is verschenen. Hierop biedt de gemeente weer schriftelijk excuus aan.

In een brief van 15 maart 2012 geeft de gemeente aan de snelheid te zullen gaan meten in De Jachtvalk en de resultaten hiervan uiterlijk eind april/begin mei mede te zullen delen. Op 22 juni 2012 volgt uiteindelijk een schrijven met de meetresultaten.

Verzoeker reageert op deze meetresultaten met een e-mail van 3 juli 2012. Hierop wordt door de gemeente niet gereageerd. Bij navraag door de Overijsselse Ombudsman blijkt dat deze mail abusievelijk niet in behandeling is genomen. Bij brief van 01 november 2012 volgt dan de inhoudelijke reactie van de gemeente.

De Ombudscommissie concludeert dat de gemeente een aantal keren niet voortvarend heeft gehandeld naar verzoeker toe door te laat te reageren of brieven niet te beantwoorden.

Klachtafhandeling

De Ombudscommissie concludeert dat de klacht inhoudelijk correct is afgehandeld.

Het niet ontvangen en tijdig verwerken van de brief waarin verzoeker een bericht van verhindering geeft voor de geplande hoorzitting en het niet ontvangen van zijn reactie op de meetresultaten maken de procedure rommelig.

Oordeel

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de kernwaarden:

- I. Open en duidelijk
 - Goede informatieverstrekking: niet onbehoorlijk.
- II. Respectvol
 - Evenredigheid: behoorlijk.
- III. Betrokken en oplossingsgericht
 - Voortvarendheid: onzorgvuldig.
- IV. Klachtafhandeling: niet onbehoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker deels gegrond.

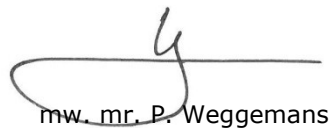
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 2 april 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans