

OORDEEL

Verzoeker

de heer V.S. Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 3 mei 2008 en bij het secretariaat ingeboekt op 6 mei 2008 onder nummer 37-2008.

Betreft

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

Procedure

Op 12 februari 2008 stuurt de heer S. een email naar de gemeente over de bereikbaarheid van de nieuwgebouwde woningen aan de ..straat.

Op 2 april 2008 volgt een brief van de heer S. over het uitblijven van een reactie van de kant van de gemeente.

Op 23 april 2008 laat de gemeente schriftelijk weten dat zij de klacht erkent dat er niet binnen een redelijke termijn bericht is gegaan naar de heer S. Verder wordt uitleg gegeven over de bestratingwerkzaamheden. De gemeente gaat er van uit dat hiermee de klacht voldoende is behandeld en verwijst naar de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Overijsselse Ombudsman.

Op 3 mei 2008 zendt de heer S. een email naar de Overijsselse Ombudsman. Het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman stuurt op 6 mei 2008 een ontvangstbevestiging.

Op 13 mei 2008 volgt bericht van de Overijsselse Ombudsman dat de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Op dezelfde datum worden bij de gemeente stukken opgevraagd.

Op 19 juni 2008 worden deze stukken toegezonden.

Over de klacht is door de Overijsselse Ombudscommissie op 11 september 2008 een hoorzitting gehouden. Aanwezig waren: de heren S. K. en D. , namens de gemeente de heren H., H. en H.en namens de Overijsselse Ombudsman mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

In zijn email van 3 mei 2008 beklagt de S. zich erover dat
- de gemeente toezeggingen niet nakomt binnen een redelijke termijn. Twee maanden na oplevering van de eerste woning is er qua bestrating nog niets gebeurd.

- zijn brief van 2 april 2008 is afgedaan met een briefje, waarin gegrondverklaring van zijn klacht zonder dat er feitelijk iets verandert.
- hij een bericht van afwezigheid krijgt als hij reageert op de klachtenafhandeling door de gemeente; binnen het stadhuis is vervanging niet geregeld.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende normen:

- Klachtbehandeling
- Voortvarendheid

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. Aan de .straat in Hengelo wordt een complex van 12 zogenaamde 55+ woningen gerealiseerd. De heer S. heeft hier een woning gekocht. De eerste woning wordt opgeleverd op 7 februari 2008.
2. Definitieve bestrating wordt aangelegd als alle woningen zijn opgeleverd en de aannemer zijn materialen heeft weggehaald. In januari 2008 krijgt de heer S. de toezegging dat tot dat moment een voorlopige voorziening zal worden getroffen.
3. Op 12 februari stelt de heer S. per email bij de gemeente aan de orde dat de nieuwe woningen alleen via een modderpoel te bereiken zijn. Er wordt hem in mondelinge contacten die toezegging gedaan dat de kwestie zal worden aangepakt.
4. Rond 20 maart wordt in de .straat losse grond gestort. Hierdoor ontstaan nieuwe problemen, zoals auto's die komen vast te zitten en bij droog weer zandstuiving. De heer S. stelt de problemen over de bereikbaarheid nogmaals aan de orde in zijn brief van 2 april 2008.
5. De gemeente meldt bij brief van 23 april 2008 de email van 12 februari en de brief van 2 april 2008 als klacht te behandelen. Voorafgaand aan deze brief is er geen bijeenkomst/contact geweest waar alle betrokken partijen aanwezig waren. De gemeente stelt in de brief het gepast te vinden verontschuldigen aan te bieden voor het feit dat niet binnen een redelijke termijn een reactie is verzonden. Verder geeft zij aan er in het algemeen naar te streven binnen drie maanden na gereedkomen van bouwwerkzaamheden bestrating aan te leggen. In dit geval is er tegenslag doordat er een ongebruikelijk lange levertijd is als het gaat om het materiaal voor bestrating. In de brief van 23 april 2008 wordt aangegeven dat de planning is dat over acht weken het werk start.

Standpunten van partijen

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

Van de zijde van verzoeker:

De heer S. begrijpt dat een definitieve bestrating pas wordt aangelegd als er helemaal is opgeleverd. Daar is hij steeds van uitgegaan; ook bij de mailcontacten van 13 en 14 maart 2008 waarvan hij bij de hoorzitting een kopie overhandigt. Tot de aanleg van de definitieve bestrating dient er echter een voorziening te komen die de toegankelijkheid van de nieuwe woningen waarborgt. Zeker in dit geval nu het gaat om wat oudere bewoners, waarvan in ieder geval mevrouw G. slecht ter been is. Zij kon de woning niet bereiken. Er is toegezegd dat er voor Pasen provisorisch verhard zou worden. Weliswaar is toen inderdaad actie ondernomen, maar na het storten van zand werd het er eerder slechter op. Puin lag er nog alleen op het middenterrein. Op bepaalde plekken kon men helemaal niet meer komen. De stalen platen en puin waren dan nog een betere voorziening.

Inmiddels is de definitieve bestrating aangelegd. Dit is erg mooi geworden. Maar het heeft wel lang geduurd voordat dit gebeurde. In april was het materiaal nog in bestelling. Men weet toch wat er aan komt; kan er dan niet eerder besteld worden?

Het bevreemdt de heer S. ten eerste dat zijn klacht weliswaar gegrond wordt verklaard, maar dat de gemeente de zaak daarmee afgehandeld vindt. Een fysiek probleem kan niet met een briefje worden afgedaan onder verwijzing naar de definitieve bestrating.

Hij verzoekt de Overijsselse Ombudsman richting gemeente een aanbeveling te doen om naast grondverklaren van een klacht een fysiek probleem ook daadwerkelijk op te lossen.

Van de zijde van de gemeente:

De definitieve bestrating is nu gelegd. Dat kan pas als de aannemer met alle materiaal is vertrokken. Dat heeft hier even geduurd. Bestellingen worden niet eerder gedaan dan wanneer er zicht is op uitvoering van het werk.

Gezien de ervaring van de gemeente kan er niet gezegd worden dat het in de .straat erg lang heeft geduurd voor men aan het werk kon met de definitieve bestrating. Dan wordt niet meer overwogen of er nog tijdelijk iets gedaan moet worden in verband met verhuizingen en dergelijke.

Er is opdracht gegeven aan de aannemer om voor Pasen een noodvoorziening te treffen. Dat dit niet goed is gebeurd wil men direct aannemen. Er zijn meerdere mogelijkheden waaruit kan worden gekozen.

- Noodverharding, waarbij de definitieve stenen van het straatwerk omgekeerd wordt gelegd. Dit brengt vaak mee dat bij de uiteindelijke bestrating al veel stenen niet meer bruikbaar zijn.
- Direct de definitieve bestrating aanleggen. Dit heeft als nadeel dat er daarna vaak nog zware auto's overheen moeten, wat tot schade leidt, terwijl het eigenlijk de bedoeling is de eerstkomende twintig jaar niets aan de bestrating te doen.
- Puinverharding. Daar is hier voor gekozen. Het is niet de meest ideale oplossing.

Erkend wordt dat in dit geval iets anders gekozen had moeten worden. Het geheel is niet goed verlopen. Als er een toezegging is gedaan mag men verwachten dat er meer geboden wordt dan alleen grondverklaren van een klacht. De klachtencoördinator heeft geïnformeerd of er verder actie zou volgen, maar heeft in dit geval te horen gekregen dat men diende te wachten op de definitieve bestrating. Achteraf gezien kan gezegd worden dat dit laatste onjuist is geweest.

Reactie op het verslag van bevindingen

Van de heer S. is wat betreft het rapport bevindingen geen bericht ontvangen.

Namens de gemeente is het volgende opgemerkt:

- pag.2. Feiten, onder 4: De woorden 'losse grond' moeten worden vervangen door 'puin als noodverharding'. Dit brengt mee dat op pag. 3 niet bedoeld kan zijn het storten van zand, maar 'puin'.
- pag.4. Daar waar nu staat 'dat dit laatste onjuist is geweest', moet dit worden gewijzigd in 'dat het verbeteren van de voorlopige voorziening, bijvoorbeeld met rijplaten, overwogen had kunnen worden'.

Overwegingen van de Ombudscommissie

- Klachtbehandeling

Op 23 april 2008 verzendt de gemeente de brief met de schriftelijke afhandeling van de klacht van de heer S.. De Ombudscommissie constateert dat de gemeente hierbij excuses aanbiedt voor het feit dat klachtbehandeling niet binnen een redelijke termijn is gebeurd. Door de klachtencoördinator van de gemeente is afzonderlijk met de heer S. en met degenen uit de gemeentelijke organisatie die feitelijk zijn klacht zouden kunnen oplossen, overleg gevoerd. De klacht heeft niet geleid tot een verdere aanpak van de toegankelijkheid van de .straat. De commissie heeft waardering voor de inzet van de klachtencoördinator in deze – betrokkene vindt het onbevredigend dat niet echt tot een oplossing is gekomen. De ombudscommissie stelt echter ook vast dat dit wellicht anders was verlopen als 'beide partijen' daadwerkelijk met elkaar in gesprek waren gegaan.

Daarom vindt de commissie de klachtbehandeling op het punt van communicatie niet zorgvuldig.

- Voortvarendheid

Deels betreft het hier de tijdige afhandeling van klachten. Zie op dat punt de overwegingen van de Ombudscommissie bij het onderdeel klachtbehandeling. Voor het overige gaat het hier om het ondernemen van daadwerkelijke actie om een probleem op te lossen. De commissie stelt vast dat de S. reeds in de periode voorafgaand aan de eerste oplevering op 7 februari 2008, het punt van bereikbaarheid van de nieuwe woningen bij de gemeente aankaartte. Hij krijgt daarbij de toezegging dat er een voorlopige oplossing komt tot het moment van de definitieve bestrating. Het duurt dan tot 20 maart voordat er actie volgt. De gemeente verwijst op dit punt mede naar de aannemer. Dit verklaart naar de mening van de commissie niet waarom er eerder geen maatregelen mogelijk waren om de toezegging na te komen. Het leggen van bijvoorbeeld stalen platen kan ondanks de aanwezigheid van materialen van de aannemer gebeuren. Verder zijn de maatregelen die zijn genomen niet voldoende geweest.

De commissie stelt vast dat, daar waar de gemeente het acceptabel vindt in april geen actie meer te ondernemen omdat binnen drie maanden met de definitieve aanleg van de weg wordt begonnen, dit voor bewoners niet acceptabel is. De commissie onderschrijft dit laatste, mede gelet op wat eerder was toegezegd. In dit verband merkt de commissie op dat de gemeente tijdens de hoorzitting heeft erkend dat het niet verder aanpakken van de toegankelijkheid van de .straat achteraf gezien minder wenselijk was. Volgens de gemeente had in ieder geval het verbeteren van de voorlopige voorziening, bijvoorbeeld met rijplaten, overwogen kunnen worden.

De Ombudscommissie is echter van mening dat het in overweging nemen van een alternatief slechts het minimum is dat verwacht mag worden in het licht van de bereikbaarheid in de .straat. Waar het in feite om gaat is dat een gedane toezegging niet is nagekomen.

Oordeel

Op grond van de vorenstaande overwegingen komt de Ombudscommissie tot het volgende oordeel:

De onderzochte gedragingen zijn als het gaat om

- de klachtbehandeling: niet geheel zorgvuldig.
- voortvarendheid : niet behoorlijk, maar gecorrigeerd op het punt van tijdige klachtbehandeling; op het punt van actie naar aanleiding van de klacht en het nakomen van de toezegging: niet zorgvuldig.

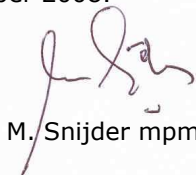
Aanbeveling

De Ombudscommissie doet de aanbeveling beide partijen in elkaars aanwezigheid te horen bij de behandeling van een klacht.

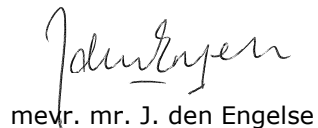
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 30 oktober 2008.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse