

## **Oordeel**

### **Verzoeker**

De heer J. K. te Almelo.

### **Datum verzoekschrift**

Het verzoek tot onderzoek is op 12 januari 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 het plein voor zijn woning niet goed onderhouden is. Vooral het gedeelte van de stoep voor de woning van verzoeker naar de parkeerplaats is slecht onderhouden waardoor er snel water blijft staan. Hierdoor kunnen verzoeker en zijn (invalide) vrouw niet droog de auto bereiken. Tot slot geeft verzoeker aan dat de gemeente al een aantal keer heeft toegezegd het onderhoud te zullen gaan doen, maar de toezeggingen zijn door de gemeente niet nagekomen.

### **Procedure**

Op 23 oktober 2011 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Omdat deze klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld, is de klacht doorgestuurd aan de gemeente. Bij brief van 6 januari 2012 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief. Verzoeker reageert vervolgens bij brief, gedateerd 8-11 januari 2012, richting de Overijsselse Ombudsman en geeft aan het niet eens te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente.

Bij brief van 12 januari 2012 wordt aan verzoeker de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt aan hem medegedeeld dat de klacht ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Op 18 januari 2012 laat de Ombudscommissie weten dat de klacht in behandeling zal worden genomen en dat er een hoorzitting zal worden gepland. In overleg met verzoeker wordt verzoeker op 22 februari 2012 thuis gehoord door de heer A. Lunenburg van de Ombudscommissie. Op 23 februari 2012 is er nog een hoorzitting gehouden om de gemeente te horen. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: de heer R. (medewerker Stadsbeheer), de heer N. (hoofd afdeling Stadsbeheer), mevrouw S. (klachtenfunctionaris) en van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

## **Ontvankelijkheid**

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

## **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Eerlijk en betrouwbaar; betrouwbaarheid;
- Klachtafhandeling.

## **Feiten**

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

1. In april 2010 is er een uitgebreide e-mailwisseling tussen verzoeker en medewerkers van de gemeente over de bestrating op het parkeerplein omsloten door de Schierstins, Heslingahuis en Burmaniahuis.
2. Bij brief van 2 mei 2010 dient verzoeker een eerste klacht in bij de gemeente over het achterstallige onderhoud van de bestrating van het parkeerplein voor zijn huis. Op 18 mei 2010 vult hij de klacht verder aan. Hij geeft in de klacht ondermeer aan dat hem is toegezegd dat de werkzaamheden reeds in 2009 zouden beginnen.
3. Bij brief van 30 juli 2010 handelt de gemeente de klacht af. In de klachtafhandelingsbrief wordt ondermeer het volgende aangegeven:  
"In uw brief klaagt u er over dat u van het kastje naar de muur werd gestuurd toen u informatie wilde hebben over het moment waarop de werkzaamheden aan het parkeerterrein bij uw woning zouden worden hervat. Wij bieden onze excuses aan voor het onbeantwoord laten van uw mail van 12 april 2010 en de verwarrende situatie die is ontstaan doordat verschillende medewerkers uw mail hebben doorgestuurd naar andere medewerkers. (...) Het complete parkeerterrein zou, zoals u bekend is, in 2009 in één keer onderhanden genomen worden. De bestrating en (daarmee) de afwatering zouden verbeterd worden en daarvoor was het ook nog nodig de grote platanen te kappen omdat deze voor veel wortelopgroei zorgden. Tijdens de voorbereiding van het werk bleek in juni 2009 dat er juridische problemen waren waarvan de oplossing een behoorlijke tijd kon vergen. Daarvan bent u op de hoogte gesteld. Vervolgens zijn in december 2009 wel alvast de platanen gekapt, omdat bewoners ons dit hadden gevraagd in verband met wortelopgroei en omdat de kapvergunning anders zou verlopen. (...). Wij zijn van mening dat de staat van het plein zodanig is dat gerust gewacht kan worden tot 2011 met het verbeteren van de afwatering en de bestrating. Het plein is veilig en te gebruiken voor het doel waarvoor het dient. Als u met desolate toestand bedoelt dat het plein er kaal uitziet, heeft u gelijk. Er worden na afloop van de bestratingswerkzaamheden twee nieuwe bomen geplant. Tenslotte schrijft u dat de bewoners en u menen redelijkheidshalve te kunnen eisen dat de werkzaamheden op korte termijn zullen worden hervat omdat u en zij al jaren wachten tot het plein zal worden herstraat. Mede gezien ook dat u is toegezegd dat de werkzaamheden reeds in 2009 zouden beginnen. Wij zijn van mening dat u dit niet kunt eisen. Helaas komt het voor dat een werk minder snel uitvoeringsgereed is dan gedacht of er andere redenen zijn waarom het tijdstip van uitvoering verandert. Wij hebben indertijd uw vraag naar de start van de werkzaamheden beantwoord. Deze mededeling over de

startdatum is geen toezegging. Zij hebben u slechts geïnformeerd over de toenmalige planning, een planning die wij later door complicerende factoren hebben moeten bijstellen. (...)”.

4. Op 23 oktober 2011 dient verzoeker een klacht in per e-mail bij de Overijsselse Ombudsman. In deze klacht geeft verzoeker ondermeer aan dat hij op 4 juli 2010 een eerdere klacht met foto's heeft opgestuurd aan de Overijsselse Ombudsman. Ondanks beloften van de gemeente geeft verzoeker aan de hoop te hebben laten varen dat de gemeente het probleem gaat oplossen. Verzoeker geeft aan dat mede dankzij de bemiddeling van de Overijsselse Ombudsman er enige professorische werkzaamheden zijn verricht, maar dat zijn ernstig invalide echtgenote en hij zelf nog steeds geen droge voeten hebben bij regenachtige dagen. Verzoeker heeft dit nogmaals voorgelegd aan de wijkcommissie, die adviseerde om het voor te leggen aan de stadsdeelbeheerder. Echter verzoeker heeft deze er in het verleden al op geattendeerd. Het is voor verzoeker een onhoudbare situatie met regenachtig weer. Er is een grote struikelkans. Hier en daar is de bestrating opgeknapt, met echter verschillende kleuren gesteente. Verzoeker heeft het gevoel niet serieus genomen te worden, temeer nu overal in de wijk wel behoorlijke herbestratingen hebben plaatsgevonden het afgelopen jaar en vorig jaar.
5. Bij brief van 31 oktober 2011 laat de Overijsselse Ombudsman aan verzoeker weten dat de klacht ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Hieruit is naar voren gekomen dat de gemeente de klacht nog niet in eerste aanleg heeft behandeld. Daarom is de klacht voor behandeling doorgezonden naar de gemeente.
6. Op 6 januari 2012 stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief. Hierin wordt ondermeer het volgende gesteld:

“(...) In onze brief van 30 juli 2010 hebben wij u medegedeeld dat naar verwachting begin 2011 kan worden begonnen met het herstraten (en daarmee verbeteren van de afwatering) van het complete terrein. Toegezegd is dat de bewoners geïnformeerd zouden worden als er een plan is. Tot onze spijt hebben wij dit werk niet zoals onze verwachting was op kunnen nemen in de onderhoudswerkzaamheden van 2011 en ook niet in die van 2012. We moesten aan andere herstelwerkzaamheden hogere prioriteit geven, omdat daar sprake was van veiligheidsrisico's. Op het parkeerterrein bij uw woning is sprake van een afwateringsprobleem. Ook is sprake van reparaties in een andere kleur stenen. Plassen water die enige tijd op de bestrating blijven liggen zijn vervelend en kleurverschil is niet fraai, maar het terrein is veilig te gebruiken voor het doel waarvoor het dient. Er is geen sprake van veiligheidsrisico's. Naar verwachting zal het herbestrationswerk wel opgenomen kunnen worden in de onderhoudsplanning voor 2013. Ook nu is hierover echter pas zekerheid te geven na de opstelling van de planning voor dat jaar, dat wil zeggen in januari 2013. Dat komt omdat de mate van urgentie bepalend is, niet de wachttijd. Zodra er een plan is voor het herstraten van het parkeerplein bij uw woning, zullen wij u per brief informeren. (...)”
7. Bij brief van 9 januari 2012 heeft de Ombudscommissie verzoeker bericht dat de klacht door de gemeente is afgehandeld en dat het klachtdossier wordt gesloten. Indien verzoeker niet tevreden is en wil dat de Overijsselse Ombudsman de klacht alsnog in behandeling neemt, wordt hij verzocht aan te geven waarom hij niet tevreden is met de klachtafhandeling door de gemeente.
8. Bij brief van 8-11 januari 2012, ingekomen 12 januari 2012, geeft verzoeker aan het niet eens te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente. Hij geeft in de brief aan de Ombudscommissie ondermeer aan:

“(...) Het antwoord van de gemeente heeft dezelfde strekking als ik ook al eerder ontving en is dus onveranderd. (...) Onacceptabel ook omdat een aantal rollator gebruikende burens het plein

mijden en zo mogelijk een andere route kiezen, hoewel hun voordeur aan het plein is gelegen. Ik kom met mijn invalide echtgenote niet met droge voeten naar de auto en andersom. Door vele bezoeken aan artsen en ziekenhuis moet steeds de rolstoel druipend op de achterbank worden gezet. De gemeente blijft zich in al de inmiddels verstreken jaren verontschuldigen met steeds weer nieuwe redenen van overmacht. (...). In een eerdere toezegging van de gemeente zou met het werk in 2011 worden begonnen. De planning en de financiering waren rond. Dat wordt nu weer ontkend. Er werd zelfs beweerd dat in een toezegging geen belofte schuilt. Ook zal er altijd wel een plek zijn te vinden dat urgenter wordt geacht. Dat het werk nu weer wordt uitgesteld tot 2013 en zelfs nog niet zeker is: dan vind ik dat de gemeente zo niet met zijn burgers om kan gaan! Immers, als een burger een gerechte klacht indient waarop jaren moet worden gewacht eer deze wordt verholpen, dan zal geen burger ooit nog de moeite nemen om een klacht in te dienen. (...)”

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 23 februari 2012 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Ombudscommissie, de heer Lunenburg namens verzoeker.

De heer Lunenburg geeft kort samengevat het gesprek weer dat hij met verzoeker heeft gehad op 22 februari. Hij geeft aan dat verzoeker al voor 2008 voor het eerst heeft geklaagd over de bestrating van het plein. Toen zou zijn toegezegd dat dit in 2009 zou worden aangepakt. Eind 2010 zijn vervolgens de platanen gekapt op het plein en zijn de gaten opgevuld met tegels. Overigens met een andere kleur tegels. Verzoeker dacht dat de gemeente toen zou beginnen met het opknappen van het plein, maar dat was niet zo. Hij heeft hierover navraag gedaan bij de gemeente, waarbij men aangaf dat de renovatie in de planning voor 2011 was opgenomen. In 2010 heeft verzoeker een eerste klacht ingediend, maar hij heeft deze niet verder bij de Ombudscommissie doorgezet omdat hij dacht dat de werkzaamheden alsnog zouden worden opgepakt. Nu heeft verzoeker een nieuwe klacht ingediend. Deze is in eerste aanleg door de gemeente behandeld, waarbij de gemeente aangeeft dat er geen gevaar is dus dat de werkzaamheden voorlopig niet zullen worden opgepakt. Niet in 2011, niet in 2012 en 2013 is nog maar de vraag. Financiële problematiek speelt hier een rol bij. De gemeente geeft aan dat het in de planning is opgenomen, maar dat dat geen toezegging is. Tijdens het gesprek met verzoeker heeft verzoeker de ingang van de woning laten zien, die aan de achterkant ligt. Het tegelpad voor de woning licht er slecht bij. Het loopt schuin af, waardoor er met regen veel water blijft staan. Ook is de rand van de stoep erg hoog om vanaf te gaan. De vrouw van verzoeker is invalide. Ze kunnen niet droog bij de auto komen met slecht weer. Een aanpassing van de stoep zou voor verzoeker al veel verschil maken, het zou al 80% van het probleem oplossen.

#### Gemeente, de heer R. (medewerker Stadsbeheer)

De heer R. verklaart dat als het probleem vooral zit in de stoep voor het huis van verzoeker, daar best apart naar gekeken kan worden. Desgevraagd licht de heer R. toe dat er altijd een planning wordt gemaakt voor groot onderhoud. Deze planning gaat vaak 2 a 3 jaar vooruit. Dan wordt er per jaar bekeken wat over blijft. Het dikt vaak in van 400% naar 120%. Uiteraard wordt gekeken naar wat de meeste prioriteit heeft. Dat het in de planning staat is geen toezegging.

#### Gemeente, de heer N. (hoofd afdeling Stadsbeheer)

De heer N. verklaart dat er naar zijn mening sprake is van een verschil van inzicht. Op het plein stonden grote platanen. Deze veroorzaakte veel overlast, ze stonden schots en scheef. Het motto van de gemeente is 'heel en veilig'. De bomen zijn weggehaald. Omdat er een probleem was met de

jaarbudgetten is er verder geen onderhoud gepleegd. Ieder jaar wordt er een planning gemaakt voor het onderhoud. Ieder jaar staat het plein er op. Maar er zijn iedere keer ook andere prioriteiten. Zo is er bijvoorbeeld veel vorstschade geweest, wat eerst hersteld moet worden. Als het grootste deel van de klacht van verzoeker zou zijn opgelost als de stoep voor zijn huis wordt aanpakt, vindt de heer N. het belangrijk daar naar te kijken. Het zou mooi zijn als het zo grotendeels opgelost kan worden. Het misverstand zit er in dat klager steeds is uitgegaan van een toezegging, terwijl er hooguit een verwachting kan worden uitgesproken.

#### Gemeente, mevrouw S. (klachtenfunctionaris SEZ)

Desgevraagd geeft mevrouw S. aan dat de zin: "Mede gezien ook dat u is toegezegd dat de werkzaamheden reeds in 2009 zouden beginnen" in de klachtafhandelingsbrief van 30 juli 2010 slaat op hetgeen verzoeker naar voren heeft gebracht. Er dus geen sprake van een toezegging door de gemeente. Met betrekking tot het horen in het kader van de klachtafhandeling geeft mevrouw S. desgevraagd aan dat zij telefonisch contact heeft gehad met de echtgenote van verzoeker en dat zij aangaf dat hij het liefst per mail gehoord wilde worden.

Tot zover de bevindingen.

#### **Oordeel**

Tijdens de hoorzitting heeft de gemeente aangegeven het voorstel van de Ombudscommissie, om alleen de bestrating van de stoep voor het huis van verzoeker (alvast) op te knappen, over te nemen.

Bij e-mail van 21 maart 2012 laat de heer R. van de gemeente het volgende weten:

"Met betrekking tot de klacht van de heer K. het volgende:

Gisteren ben ik samen met de opzichter (H.B.) bij de heer K. thuis geweest om de situatie ter plaatse met hem te bespreken. We gaan nu, zoals de ombudsman voorgesteld heeft, het trottoir dusdanig aanpassen dat de afwatering van zijn woning verbeterd wordt en geen problemen meer zal geven. Ook zal de bestrating in de verderop gelegen inrit worden vervangen wat op dit moment een rommelig beeld geeft (kleurverschillen). De heer K. is tevreden met dit voorstel. Met hem is afgesproken dat de uitvoering rond de Paasdagen zal plaatsvinden."

In een e-mail van 5 april 2012 laat verzoeker het volgende weten:

"In 't vervolg van voornoemde deel ik mee, dat heden bestratingsmaterialen in onze straat zijn gedeponerd. De werkzaamheden zullen a.s. dinsdag aldus direct na Pasen aanvangen. Enige burens waren in jubelstemming en zegden mij erkentelijkheid toe. Van de verdere ontwikkelingen houd ik u op de hoogte."

Op 11 april 2012 laat verzoeker het volgende weten:

"Heden (woensdag 11-4) kan ik u melden dat een deel van de herbestrating van de trottoirs is voltooid, d.i. ca. 25 meter. Bij navraag bleek dat alleen hiervoor opdracht is gegeven aan: Grootinfrastructuur. Hoewel mijns inziens dit deel goed is uitgevoerd, blijft het overgrote deel onbehandeld. Ook is hierdoor een hoogteverschil ontstaan met het onbehandelde deel over de volle breedte van het trottoir, waarover gemakkelijk kan worden gestruikeld (zie foto). Morgen zouden de restmaterialen worden opgeruimd, waardoor ik aanneem dat de werkzaamheden zijn beëindigd. Gezien de overige trottoirs in dezelfde desolate toestand verkeren, is het werk niet voltooid zoals was overeengekomen Mijns vraag is derhalve: Hoe nu verder?"

Vervolgens laat verzoeker op 18 april 2012 het volgende weten:

"Inmiddels zijn de restmaterialen opgeruimd, ook is het hoogteverschil (foto) met de oude bestrating hersteld. Het overige is onveranderd. Vertrouwend van dienste te zijn."

Op 18 april 2012 is de heer Lunenburg van de Ombudscommissie nogmaals ter plaatse gaan kijken en heeft verzoeker - na de schouw ter plaatse - laten weten dat de gemeente de werkzaamheden correct en snel conform de in de hoorzitting gemaakte afspraak heeft uitgevoerd.

Verzoeker laat hierna op 19 april 2012 het volgende weten:

"De heer Lunenburg is inmiddels wezen kijken en heeft mij geïnformeerd dat er niet meer van de gemeente Almelo is te verwachten. Aanvankelijk had ik begrepen dat alle trottoirs rond het plein zouden worden herbestraat, maar mogelijk heb ik dat niet juist begrepen. Omdat buurtbewoners dachten dat ook hun deel zou worden aangepakt, is dit natuurlijk voor hen een teleurstelling. Desalniettemin ben ik blij met het resultaat al is het wat mager, maar ik begrijp ook de situatie van de gemeente. De kwestie lijkt mij daarom nu afgerond en ik zou het hierbij, onder dankzegging, dan ook willen laten."

De Ombudscommissie concludeert dat de gemeente de tijdens de hoorzitting toegezegde werkzaamheden heeft uitgevoerd en dat verzoeker hierover tevreden is. Nu verzoeker in de laatste e-mail aangeeft dat de kwestie wat hem betreft nu is afgerond, zal de Ombudscommissie geen inhoudelijk oordeel uitbrengen.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 26 april 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans