

## **Oordeel**

### **Verzoeker**

De heer H. G. te Zwolle

### **Datum verzoekschrift**

Het ondertekende verzoek tot onderzoek van 19 mei 2011, is op 19 mei 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### **Betreft**

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

### **Aard van de klacht**

Verzoeker klaagt er over dat er geen concrete oplossing wordt geboden door de gemeente voor het oneigenlijk gebruik van het voetpad door fietsers, bromfietsen en scooters. De oplossingen die verzoeker aandraagt worden zonder goede motivering aan de kant geschoven. Tot slot vindt verzoeker het te lang duren allemaal.

### **Procedure**

Op 25 februari 2011 heeft verzoeker bij de Overijsselse Ombudsman een klacht ingediend. Omdat deze klacht nog niet in eerste aanleg was behandeld door de gemeente is de klacht op 7 maart 2011 doorgestuurd naar de gemeente.

Bij brief van 3 mei 2011 heeft de gemeente de klacht afgehandeld.

Bij e-mail van 19 mei 2011 heeft verzoeker laten weten dat hij niet tevreden is over het resultaat van de klachtbehandeling en dient hij een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman.

Op 23 mei 2011 heeft de Ombudscommissie per e-mail laten weten de klacht ontvangen te hebben. Bij brief van 30 mei 2011 geeft de Ombudscommissie vervolgens aan dat ze de klacht in behandeling zal nemen.

Bij brief van 2011 zijn verzoeker en de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 augustus 2011. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, de heer B. (klachtencoördinator eenheid

Expertisecentrum), de heer D. (adviseur) 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 klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

### **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de norm (vereiste van behoorlijkheid):

- Motivering;
- Gelijkheid;

### **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. Verzoeker woont sinds 12 mei 2006 aan de Greppelmos in Zwolle. Voor de woning van verzoeker loopt een voetpad, dat gebruikt wordt door fietsers en scooters. Verzoeker ondervindt hier overlast van.
2. Verzoeker geeft aan al op 10 september 2006 de eerste opmerkingen hierover naar de gemeente te hebben gestuurd via het zogenaamde E-loket. Hierop laat de gemeente bij ontvangstbevestiging van 13 september 2006 weten de brief van 10 september 2006 te hebben ontvangen en er naar te streven deze binnen zes weken af te handelen. Op 18 oktober 2006 heeft verzoeker vervolgens ook geïnformeerd naar het e-mail adres van de van toepassing zijnde wethouder. Verzoeker heeft hem vervolgens dezelfde opmerkingen gestuurd.
3. Op 21 december 2006 heeft verzoeker vervolgens geprobeerd om deze opmerkingen nogmaals onder de aandacht te krijgen, waarna verzoeker op 24 mei 2007 informeert of de reactietermijn van zes weken inmiddels niet verstreken is.
4. Op 2 januari 2007 laat de gemeente weten dat de brief van 21 december 2006 van verzoeker is ontvangen en dat de gemeente er naar streeft deze binnen een termijn van zes weken te beantwoorden.
5. Bij e-mail van 24 mei 2007 geeft verzoeker richting de heer S. van de gemeente aan dat sinds de ontvangstbevestiging, waarin een termijn van zes weken wordt genoemd, nog geen reactie is ontvangen.
6. Op 27 juni 2007 heeft verzoeker gesproken met de van toepassing zijnde wijkmanager waarbij een zogenaamde proefovereenkomst is ondertekend.
7. Op 21 augustus 2007 stuurt verzoeker wederom een bericht naar de wethouder. Hij geeft hierin aan dat de contacten met de gemeente tot nu toe prettig zijn verlopen. Echter kort na een prettig gesprek op 27 juni waarin gesproken is over de "kiwisluis" is er een derde hekje geplaatst, maar niet volgens de afspraken met de heer S. van de gemeente. Het hekje was ook nog eens afwijkend van afmeting. Verzoeker geeft in de brief aan in afwachting van een oplossing te zijn.
8. Bij brief van 23 augustus 2007 volgt een ontvangstbevestiging waarin de gemeente aangeeft te streven naar het beantwoorden van de brief binnen zes weken.

9. Hierop ontvangt verzoeker bij brief van 21 september 2007 een reactie, waarin het volgende wordt gesteld:
- “Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw brief aan wethouder C. inzake plaatsing van hekken om de overlast van fietsers op de stoep tegen te gaan. Dat er ondanks de plaatsing van hekwerken nog steeds fietsers over het voetpad rijden betreuren wij met u. De keuze van uw wijkbeheerder, de heer S. om de hekwerken zodanig te plaatsen dat er nog wel rolstoelgebruikers of kinderwagens of rollator-gebruikers gebruik moeten kunnen blijven maken van het voetpad vinden wij een terechte keuze die in het kader van het algemeen belang is afgewogen. Om het wangedrag van fietsers op dit voetpad tegen te gaan verzoeken wij u om samen met uw burens uw medeburger aan te spreken op dit wangedrag of anderszins contact op te nemen met de politie met het verzoek om te handhaven of bekeuringen uit te delen.”
10. Op 17 mei 2009 heeft verzoeker nogmaals via het zogenaamde E-loket de situatie onder de aandacht van de gemeente gebracht.
11. Hierop volgt op 19 juni 2009 een schriftelijke reactie van de gemeente, waarin het volgende wordt gesteld:
- “Wij hebben kennis genomen van uw mail (van 17 mei jl.) aan wethouder C. In uw mail vraagt u aandacht voor de situatie op het voetpad naast het perceel Elzenmos 1. Dit voetpad wordt veelvuldig gebruikt door fietsers en deze situatie vindt u gevaarlijk.
- Door de gemeente Z. zijn in de afgelopen periode hekwerkjes geplaatst om het de fietsers/scooters zo onaantrekkelijk mogelijk te maken dit voetpad te gebruiken. In eerste instantie zijn twee hekjes geplaatst maar aan aanleiding van uw melding is er nog een derde hekwerk gekomen. Enkele maanden geleden zijn de hekwerkjes eigenhandig door enkele bewoners verzet op een voor ons onacceptabele afstand. Kinderwagens en rolstoelen/scootmobielen konden geen gebruik meer maken van het voetpad. Hierover zijn meerdere klachten binnen gekomen bij de gemeente Z. Wij vinden dat dit nadrukkelijk wel de doelgroep is die gebruik moet kunnen maken van het pad. Daarom zijn de hekwerken op de oorspronkelijke plaats teruggezet.
- Natuurlijk willen wij kijken naar uw mogelijke oplossing. De door u aangedragen oplossing is volgens u een zogenaamde “kiwisluis”. Dit zullen we onderzoeken met een leverancier. Als deze “kiwisluis” niet gebruiksvriendelijk is voor de rolstoel-/scootmobielgebruiker(s) zullen we de bestaande situatie handhaven.”

12. 01 september 2009 wordt er door verzoeker en andere bewoners wederom een brief naar de gemeente gestuurd.
13. Bij e-mail van 01 september 2009 schrijft verzoeker ondermeer het volgende aan de gemeente: “Uw reactie daterend van alweer 19 juni 2009 waarin u aangeeft dat de betreffende hekjes weer op de oorspronkelijke plaats zijn teruggezet omdat de gemeente vindt dat kinderwagens, rolstoelen en scootmobielen nadrukkelijk de doelgroep is die gebruik moet kunnen maken van een voetpad heeft u tevens toegezegd te kijken naar de oplossing die zo makkelijk is nl. de “kiwisluis” deze antifiets/brommer doorgang wordt reeds op vele plaatsen toegepast (ook in Zwolle) en het verbaast o.a. mij daarom ook zeer dat de gemeente zich eerst moet laten informeren door een fabrikant en moet onderzoeken of de kiwisluis wel inderdaad gebruiksvriendelijk zou zijn. Tevens kan ik u met betrekking tot dit probleem mededelen dat nu de schoolvakanties weer voorbij zijn, het fietspad Greppelmos weer of liever gezegd nog steeds is geopend voor alles wat zich beweegt op minimaal twee wielen en bewoners moeten vrezen voor de veiligheid van huisdieren, kinderen en ook hun eigen lijf en ledematen. Hopelijk komt de gemeente snel met een uitkomst van hun onderzoek bij een fabrikant ([www.falco.nl](http://www.falco.nl)) en laat de gemeente niet de emoties van mindervaliden zwaarder wegen als een huilend kind op weg naar een huisarts(enpost) Misschien kan de gemeente zich ook ter plaatse overtuigen van de situatie en daarmee ook de prima alternatieven kunnen

- beeldvormen, een reeds in het beginstadium van dit probleem aangegeven optie is het plaatsen van een verkeersbord (G7) waarop aangegeven wordt dat het zich handelt om een voetpad of anders het bord G12b wat aangeeft dat het einde fiets/brommerpad is zodat eventuele aangereden bewoners juridisch iets sterker staan op het gebied van gelijk.”
14. Bij brief van 28 oktober 2009 wijst verzoeker de gemeente erop dat door hen blijkbaar de ernst en de noodzaak van het probleem niet echt wordt ingezien nu er na herhaaldelijk schrijven en afwachten nog geen oplossing is gekomen. Ook geeft verzoeker aan dat er niet tijdig wordt besloten. In een e-mail van 01 september 2009 wordt aangegeven dat er binnen zes weken een reactie zal volgen, maar er is nog niets ontvangen. Het voorstel van verzoeker is om een onafhankelijk bureau te vragen het te beoordelen. Zijn gedachten gaan hierbij uit naar de Overijsselse Ombudsman zo geeft hij aan.
  15. Hierop volgt op 2 februari 2009 een reactie van de wijkmanager die aangeeft dat de oplossingen die tijdens de goede gesprekken zijn gevonden, zijn besproken met de bewoners van het op de hoek gelegen complex en zijn afgekeurd.
  16. Op 2 februari 2010 laat de heer S. van de gemeente in een e-mail aan verzoeker het volgende aan:
 

“Het is even stil geweest vanaf mijn kant. Erg druk geweest met de winterse perikelen. Vorige week heb ik een gesprekje gehad in het appartementencomplex aan de Elzenmos. De aanleg van een nieuw voetpad (zoals wij besproken hebben) viel niet echt in goede aarde. Dan zou het een heel makkelijke doorgaande route worden die mensen juist uitnodigt om van de reguliere hoofdroute af te wijken. Het voorstel uit het complex is, en wellicht vind jij dit nog beter, haal het voetpad voor fam. G. weg! Ik zou dit graag bij jullie (ter overpeinzing) willen neerleggen. Ook lijkt het mij van belang om te weten hoe jullie andere buurtjes hierover denken. Zou je dit eens willen vragen? Graag hoor ik van je. Op dit moment zit de vorst nog in de grond en dit is al ca. 10 weken het geval. Graven is op dit moment niet toegestaan.”

Verzoeker reageert hierop ook bij e-mail van 2 februari 2011 waarin hij ondermeer het volgende aangeeft:

“(…) Ik was inderdaad benieuwd of je de bewoners van het complex aan de Elzenmos reeds gesproken had, ben alleen ontzettend verdrietig, teleurgesteld en toch ook wel een beetje boos om de belachelijke reden die zij aandragen, het probleem dat het voetpad voor o.a. onze deur is al jaren een doorgaande route en wijkt al jaren af van de reguliere weg (fietspad) die te volgen is en om dan maar kort door de bocht te zeggen haal het pad voor de deur van fam. G. maar weg is hoogstwaarschijnlijk niet het probleem oplossen want er zijn immers meerdere uitvalspaden aan het voetpad en het gedeelte domme fietsers wat verder uit de wijk komt zal dan gewoon dezelfde route fietsen maar teleurgesteld een paadje verder nemen en blijft de ellende bestaan. Maar gaan we nu niet voorbij aan het feit dat volgens zeggen van leden van de bewonersorganisatie van het complex er altijd is geroepen om een pad? Nu kunnen ze dat krijgen, maar zijn die (...) bang voor overlast die hoogstwaarschijnlijk niet meer zal zijn als nu, nu fietsen de mensen ook door de zijstraat langs de parkeergarage ingang en verdwijnen dan om de hoek “ons” voetpad op en in de nieuwe situatie zouden de fietsers rechtdoor de Mastenbroekeralee op gaan. Ik zie hier geen overlast extra maar het natuurlijk mens eigen om tegen een bestaande vertrouwde situatie in de verdediging te gaan (...)

Ook was er gesproken om eventueel de Greppelmos ter hoogte van de rotonde te voorzien van een fietserremmende maatregel als deze er komt in dezelfde opstelling als nu aan de zijkant bestaat en het pad voor onze deur weg, wordt er in mijn ogen niks opgelost en zijn wij als bewoners niks opgeschoten en fietsen de fietsers en lachen de bewoners van het complex verder. Maar als ik nu per ongeluk met een ladder de deur uit kom om mijn ramen te zemen of ander onderhoud te plegen en er ligt plotseling een fietser op straat wie moet ik dan bellen.”
  17. Op 3 mei 2010 stuurt verzoeker een mail aan de heer S. van de gemeente waarin hij stelt dat hij het jammer vindt dat de heer S. niet bij het wijkpunt was toen hij daar aanwezig was en

- het jammer vindt dat de afspraak niet door kon gaan. Ook geeft verzoeker aan dat hij uit ziet naar een gesprek met alle partijen.
18. Bij e-mail van 22 juni 2010 laat de heer S. van de gemeente weten dat hij met de club verkeer heeft gesproken en dat één van de collega's ter plaatse zal gaan kijken.
  19. 10 augustus 2010 mailt verzoeker naar de heer S. van de gemeente met de vraag of hij de mail van 15 juli 2010 niet is vergeten waarin wordt gesteld dat er nog steeds niemand van de "club verkeer" is geweest.
  20. 18 augustus 2010 is er een nieuwe wethouder geïnstalleerd, die van verzoeker een overzicht ontvangt per e-mail van hetgeen is gebeurd en wat voor acties hij graag van de kant van de gemeente ziet. Hij geeft aan dat de correspondentie tot nu toe beschikbaar is voor inzage wanneer de wethouder dat wenst.
  21. In december 2010 stuur verzoeker weer een herinnering aan de wijkmanager. Hierop laat de gemeente weten bij brief van 7 maart 2011 weten dat de klacht is doorgeleid aan het college.
  22. In een e-mail van 2 december 2010 mailt verzoeker aan de heer S. van de gemeente dat hij graag het e-mailadres van de "verkeermeneer" wil hebben. Tevens geeft verzoeker aan dat er nog steeds niets is gedaan met de klachten. Hij verzoekt de tussenstand door te geven, niet alleen met betrekking tot het voetpad, maar ook met betrekking tot de toezegging aan de buurman dat de lantaarnpalen aan de zijkant van het voetpad verplaatst zouden worden.
  23. Op 25 februari 2011 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. In de brief spreekt verzoeker de hoop uit dat door de inschakeling van de Ombudscommissie het probleem serieuzer wordt genomen en er een oplossing naar voren komt.
  24. Hierop laat het secretariaat van de Ombudscommissie bij e-mail van 28 februari 2011 weten dat de klacht is ontvangen en dat gekeken zal worden of de klacht in behandeling kan worden genomen.
  25. De door verzoeker ingediende klacht wordt bij brief van 7 maart 2011 doorgestuurd naar de gemeente voor behandeling in eerste aanleg.
  26. Bij brief van 10 maart 2011 laat de gemeente weten dat op 7 maart 2011 door de Ombudscommissie de klacht van 25 februari 2011 is doorgestuurd en dat deze zal worden onderzocht. De klacht zal binnen zes weken worden behandeld.
  27. Op 27 april 2011 wordt verzoeker door de gemeente gehoord over de klacht.
  28. Bij brief van 3 mei 2011 handelt de gemeente de klacht af, waarin ze ondermeer aangeeft:  
" (...) "Op 27 april heb ik met u en uw echtgenote over deze klacht gesproken. Daarvoor heb ik de situatie ter plaatse bekeken. Het verslag van dit gesprek en het oordeel over uw klacht leest u in deze brief. Hedenmiddag sprak ik met de heer S., wijkmanager, D. adviseur, die zoals u weet, geheel op de hoogte zijn van de situatie ter plaatse.

### **Behandeling**

#### Inhoud klacht

U klaagt over het gebruik van het voetpad voor uw woning door fietsers en scooters. Dit voetpad ontsluit de voorkant van de rij woningen waarvan uw woning deel uitmaakt. Het voetpad is op enkele plaatsen verbonden met de weg c.q. de daaraan liggende fietsstrook. U heeft al meerder jaren last van "sluipverkeer" van fietsers en scooters en er is al twee keer een aanrijding met personen gebeurd. Fietsers (en scooters) kunnen vrij gemakkelijk door de aangebrachte hekjes rijden terwijl er zonder omrijden een alternatieve route naar de weg c.q. de fietsstrook is. In het recente verleden heeft u deze hekjes op eigen gezag dicht op elkaar geplaatst. Dat is evenwel door de gemeente weer ongedaan gemaakt omdat de doorgang van kinderwagens en rolstoelen niet meer mogelijk bleek. U stelt voor de hekjes te vervangen door een ander type hek, een zogenaamde kiwisluit. U voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd in de zoektocht naar een oplossing.

#### Onderzoek naar de klacht

Het betreffende voetpad is wezenlijk voor de toegankelijkheid van de rij woningen. De afstand

tussen de bestaande hekjes die het pad aan de noordzijde half afsluiten is noodzakelijk om doorgang van rolstoelen en kinderwagens te garanderen. Uit onderzoek blijkt dat het plaatsen van een zogenaamde kiwisluis hetzelfde effect heeft en dus niet toelaatbaar is. Er is inderdaad een duidelijk alternatief voor de route van fietsers en scooters. Het gebruik van het fietspad wordt daarom niet ingegeven door het ontbreken van voorzieningen op dit vlak. Andere alternatieven als verlenging van het voetpad aan de noordzijde naar de weg brengen dusdanige kosten met zich mee alsmede mogelijke bezwaren van andere bewoners, dat deze niet redelijk zijn. Uit verschillende bezoeken van ambtelijke medewerkers, van de wijkagent, maar ook uit eigen waarneming, is er nauwelijks gebruik van fietsers/scooters waargenomen. Bovendien accepteert u het begaan van dit voetpad door post-en andere bezorgers.

### **Beoordeling**

#### Bevindingen

Gegeven het genoemde onderzoek, de plaatselijke situatie en het herhaalde overleg met u in het recente verleden, vind ik dat de gemeente zorgvuldig heeft gehandeld. Tegen het gebruik maken van het voetpad door fietsers en scooters kan door de politie worden opgetreden. Door de heer S. is in uw richting nog voorgesteld het bord "voetpad" aan het begin en eind te plaatsen. Hierop bent u niet ingegaan. Maar die mogelijkheid is er.

#### Oordeel over uw klacht

Ik beoordeel uw klacht derhalve als ongegrond."

29. Bij brief van 4 mei 2011 laat de Ombudscommissie aan verzoeker weten dat bij brief van 3 mei 2011 de gemeente aangegeven heeft de klacht te hebben afgehandeld. Indien verzoeker niet tevreden is over de afhandeling kan hij dit aangegeven.

30. Bij e-mail van 19 mei 2011 laat verzoeker vervolgens aan de Overijsselse Ombudsman weten niet akkoord te zijn met de klachtafhandeling door de gemeente. Hij geeft ondermeer aan: "(...) De gemeente stelt dat het betreffende voetpad van belang is voor de toegankelijkheid van de rij woningen, en dat de afstand tussen de hekjes die het pad aan de noordzijde half afsluiten noodzakelijk is om doorgang van rolstoelen en kinderwagens te garanderen. En dat uit onderzoek blijkt dat het plaatsen van een zogenaamde "kiwisluis" heeft en dus niet toelaatbaar is. (...) Andere alternatieven als verlenging van het voetpad aan de noordzijde naar de weg toe brengen kost dusdanig veel alsmede levert het mogelijke bezwaren op van andere bewoners? Dus deze oplossing(en) zijn ook niet redelijk! Waarom word er op voorhand rekening gehouden met mogelijke klachten van andere bewoners die er naar ik weet uit zeer betrouwbare bron een belachelijke en egoïstische reden op na houden die kant nog wal raakt, de bewoners uit het complex "Elzenhaege" waar het hier om gaat denken dat het eventueel doortrekken van het reeds bestaande voetpad leidt tot fietsersoverlast en de eventuele nieuwe route een doorgaande weg wordt? En dat terwijl er voor die bewoners al zodanig geen gevaar is i.v.m. in/uitgaan. En met betrekking tot de kosten zeg ik hoezo duur, men neemt het pad bij ons voor de deur weg en leg dat 50 meter verder met dezelfde tegels neer bijkomend een metertje beukenhaag en klaar.

Uit eigen waarneming van de wijkagent, maar ook van ambtelijke medewerkers blijkt dat er nauwelijks scooters/fietsers zijn waargenomen? De waarneming van deze mensen is niet realistisch, wij wonen hier nu 5 jaar en mijn vrouw o.a. is in principe altijd thuis en er zijn inderdaad geen tijdstippen te koppelen aan de overlast, maar gelooft u mij hij is er wel degelijk en de politie heeft mij persoonlijk toegezegd geen tijd en mensen te hebben voor waarneming van langere tijd en tijdens een bezoek van de heer S. en een deskundige reed er een brommer over het voetpad echter deze verliet schijnheilig ruim voor de passage van ons het voetpad. En dat ik postbezorgers toelaat is niet van toepassing deze rijden/lopen van deur tot deur en fietsen niet van het begin tot het eind over het voetpad. Het aanbieden van een bord "voetpad" is door mijzelf aangevraagd, maar werd als niet nodig beschouwd het sprak immers voor zich dat wanneer er nog meerdere ongelukjes zouden gebeuren met fietsers wij duidelijk in ons

recht stonden omdat het immers een voetpad is aldus de heer S. Dit is een kleine indruk van de redenen waarom ik acht dat de klacht als ongegrond wordt verklaard en wij mij er dan eigenlijk ook niet bij neerleggen.”

31. Op 23 mei 2011 heeft de Ombudscommissie per e-mail laten weten de klacht ontvangen te hebben. Bij brief van 30 mei 2011 geeft de Ombudscommissie vervolgens aan dat ze de klacht in behandeling zal nemen. Tevens op 30 mei 2011 laat de Ombudscommissie aan de gemeente weten dat ze de klacht in behandeling nemen.
32. Op 7 juni 2011 stuurt de gemeente aan verzoeker een ontvangstbevestiging met daarin de opmerking dat de klacht van 25 februari 2011 die op 7 maart 2011 door de Overijsselse Ombudsman is doorgestuurd, over het gebruik van het voetpad voor de woning door fietsers en scooters wordt onderzocht en binnen zes weken wordt afgehandeld.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker

Mijn resterende klachten in de bejegeningssfeer zijn dat het te lang heeft geduurd, de contacten met de heer S. zijn op zich goed en begripvol, maar ze voegen de daad niet bij het woord. De hoofdboosdoeners zijn de bewoners van Elzenhaege die maken het meeste gebruik van het voetpad en houden de plannen tegen. De fietsers gaan nu links af voor de huizen langs maar het zou voor de fietsers veel handiger zijn als ze rechtdoor gaan en achter de huizen langs rijden. Dan is de route nog korter ook. De belangen van de bewoners uit het andere complex lijken zwaarder te wegen dan onze belangen en ik begrijp niet waarom. De bewoners zijn bang dat het dan een doorgaande route wordt, maar dat zie ik niet zo. De oplossing die wij aandragen wordt niet aanvaard. Er wordt veel rekening gehouden met de andere bewoners. De technische oplossing die ik heb aangedragen, de kiwisluis wordt op meerdere plaatsen gebruikt. Een andere oplossing zou een klaphekje zijn. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat er geen tijdstip aan te geven is waarop de overlast vooral plaats vindt. 's avonds bijvoorbeeld zijn het weer brommertjes die eten komen bezorgen. Een goede mogelijkheid zou zijn om het toegangspadje dat nu voor het blok huizen ligt te verplaatsen naar links. Maar daar zijn de bewoners van het andere complex het weer niet mee eens. De stenen zijn er al dus duur zal het niet zijn om het straatje te verleggen. Desgevraagd geeft verzoekers aan dat zijn burens het eens zijn met deze oplossing. Alleen weet hij het niet van de burens van nr. 9, dit zijn schippers, ze zijn bijna altijd weg. De buurman van nr.7 had in eerste instantie bezwaar tegen de oplossing om het padje te verleggen omdat hij altijd zijn auto daar parkeert, maar inmiddels vindt hij het prima om zijn auto aan de achterkant te parkeren.

#### Gemeente, de heer B. (klachtencoördinator eenheid Expertisecentrum)

Er is spanning over het gebruik van het voetpad. Ik heb geen contact gehad met andere bewoners, maar heb de situatie van verzoeker bekeken. Het is een voetpad, daarover bestaat geen verschil van mening. Desgevraagd geeft de heer B. aan dat er geen bordje voetpad is geplaatst omdat dat niet gebruikelijk is, het wordt zelden geplaatst. Maar, zoals in de klachtafhandelingsbrief is aangegeven, het aanbod om zo'n bord te plaatsen ligt er en dat geldt nog steeds. Ik kreeg het idee van verzoeker dat alleen het plaatsen van het bord niet afdoende was en dat verzoeker een totale oplossing wil die niet haalbaar is. We hebben gekeken als gemeente naar de mogelijkheden voor rolstoelen en kinderwagens. Die moeten goed gebruik kunnen maken van het voetpad. We hebben niet gekeken naar scootmobielen. We moeten ook rekening houden met de postbezorgers, voor hen is bijvoorbeeld de kiwisluis lastig omdat ze gebruik maken van een fiets. Ik heb ter plaatse de situatie opgenomen. Desgevraagd geeft de heer B. aan dat de zin in de klachtafhandelingsbrief dat de kiwisluis het zelfde effect geeft een typefout is. De kiwisluis heeft de heer B. niet zelf gezien of geprobeerd, maar hij heeft

er over gesproken met de heer D. en de heer S. en hij heeft de sluis gezien op een tekening/beschrijving, zo geeft hij desgevraagd aan. Het is van belang om de kosten af te wegen tegen het effect. De vraag is voor hoeveel mensen je een voorziening treft. Er zullen altijd gebruikers blijven die zonder toestemming gebruik maken van het voetpad. Verzoeker woont heel ongunstig, voor de voordeur ligt het voetpad en daardoor schijnen de lampen in de woning. Het paadje verleggen zou een mogelijke optie zijn, maar brengt aanzienlijke kosten met zich mee. Er is dan ook uitgebreid onderzoek nodig naar de situatie. Wat voor de één een voordeel oplevert, kan voor de ander weer nadelen opleveren. Er blijft dan bijvoorbeeld wel een probleem met bezorgers van maaltijden die met hun brommer toch het voetpad op zullen rijden. Desgevraagd geeft de heer B. aan het prima te vinden om nog nadere informatie over de werking en de ervaring van de kiwisluis aan te leveren, maar het wat zwaar te vinden om deze zelf met rolstoel en kinderwagen te gaan proberen.

#### Gemeente, de heer D. (adviseur)

Desgevraagd geeft de heer D. aan dat het inderdaad zo is dat scootmobielen geen gebruik mogen maken van het voetpad. We vinden de kiwisluis geen goede oplossing omdat uit ervaringen van andere wijkbeheerders waar deze sluis wordt gebruikt is gebleken dat de ervaringen niet zo goed zijn. Mensen in een rolstoel of met een kinderwagen blijken er in de praktijk niet goed door heen te kunnen. Voor wat betreft het verleggen van het paadje is er een probleem met een bewoner die daar altijd zijn auto parkeert en dat graag wil blijven doen. Wij zijn erg actief met het beschermen van de kwetsbare groepen zoals de voetgangers.

Na de hoorzitting heeft de heer B. van de gemeente op verzoek van de Ombudscommissie nog een nader schrijven doen toekomen, waarin ondermeer het volgende wordt gesteld:

"(...) Tijdens de hoorzitting was er onduidelijkheid over de wijzer waarop er onderzoek is verricht naar de toepassing van de kiwisluizen. In deze brief geven we u een weergave van dit onderzoek en lichten we toe waarom wij in Zwolle geen gebruik wensen te maken van kiwisluizen.

#### **Onderzoek**

Tijdens de hoorzitting van 29 augustus 2011 is aangegeven dat de heer S. onderzoek heeft gedaan naar de werking van een kiwisluis. Ondergetekende had begrepen dat dit onderzoek van de heer S. bestond uit informeren bij collega wijkbeheerders in Zwolle. Uit navraag bij de heer S. blijkt dat dit niet juist is: het onderzoek hield in dat de heer S. in het bijzijn van de heer G. telefonisch contact heeft gehad met een leverancier van een kiwisluis. Daarbij is nadrukkelijk gevraagd of mensen met een wandelwagen of rolstoelers na plaatsing van de kiwisluis nog gebruik zouden kunnen maken van het voetpad. De leverancier antwoordde dat dit niet mogelijk is. Aan de hand van dat gesprek is besloten dat plaatsing van een kiwisluis geen geschikte maatregel is. Immers, rolstoelers en mensen met wandelwagens moeten ook gewoon gebruik kunnen maken van het voetpad.

#### **Technische aspecten kiwisluis**

De kiwisluis van leverancier Falco, welke op youtube filmpjes heeft gestaan waaruit onder andere blijkt dat rolstoelers gebruik kunnen maken van kiwisluizen, is getest met een rolstoel van 62 centimeter breed. Zie daarvoor de onderstaande link naar de website van leverancier Falco.

(...)

Uit de bovenstaande link blijkt dat rolstoelen van 62 centimeter breed gebruik kunnen maken van een kiwisluis. Veel rolstoelen zijn echter breder, zie daarvoor de onderstaande link.

(...)

In Zwolle wordt qua profiel van vrije ruimte voor rolstoelers een breedte van 90 centimeter aangehouden. Dat betekent dat we er naar streven dat de beschikbare breedte van voetpaden in Zwolle minimaal 90 centimeter, ofwel drie trottoirtegels bedraagt. Ook belangengroeperingen voor minder valide mensen zijn negatief over toepassing van kiwisluizen. Zo schrijft het cliëntenbelang Utrecht in haar rapport 'voetpaden voor iedereen: "kiwisluizen zijn voor rolstoelgebruikers en scootmobielgebruikers vrijwel niet bruikbaar". De standaard kiwisluis is te klein. In principe raden wij



het gebruik van kiwisluizen af." Qua maatvoering geeft het Cliëntenbelang Utrecht aan dat de minimale doorgang groter moet zijn dan 90 centimeter. Uit proeven van Falco blijkt echter dat fietsen ook gebruik kunnen maken van de kiwisluis als de doorgang groter dan 80 centimeter is.

### **Scootmobiel**

Tijdens de hoorzitting werd de vraag gesteld of scootmobielen op het trottoir mogen rijden. Omdat een scootmobiel is aangemerkt als een gehandicaptenvoertuig, mag deze zowel op de weg als op het trottoir rijden. Zie daarvoor de onderstaande link:

(...)

### **Resumé**

Voetpaden dienen ook toegankelijk te zijn voor mensen met rolstoelen, wandelwagens en scootmobielen. Toepassing van een kiwisluis zorgt ervoor dat bepaalde categorieën die in beginsel wel thuishoren op het voetpad, worden uitgesloten van gebruik van het betreffende voetpad. De gemeente Zwolle blijft om die reden bij haar standpunt dat het plaatsen van een kiwisluis onwenselijk is."

Tot zover de bevindingen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Bij e-mail van 20 oktober 2011 heeft verzoeker gereageerd op het rapport van bevindingen. Verzoeker geeft, kort samengevat, het volgende aan:

Er wordt naar de mening van verzoeker teveel stilgestaan bij de mindervaliden terwijl de bewoners in de wijk vooral bestaan uit een jongere groep van de bevolking en daaronder bevindt zich ook de groep waar de fietsremmende maatregelen voor zijn bedoeld. Nu winnen de emoties van ondermeer één bewoner van de Elzenhaege, een rolstoel/scootmobielgebruiker, de strijd. Verzoeker geeft aan dat meermaals kinderen zijn aangereden. Persoonlijk is verzoeker uitgescholden en bedreigd omdat hij fietsers aansprak op hun gedrag. Verzoeker concludeert dat de feiten goed zijn meegenomen in het rapport, maar dat de strijd nog niet is gestreden. De aanvraag voor de plaatsing van de borden "Voetpad" heeft verzoeker ingediend, maar de borden zijn nog niet geplaatst.

Van de gemeente is geen reactie ontvangen op het rapport van bevindingen.

#### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat de gemeente geen oplossing biedt voor het strijdig gebruik van het voetpad voor zijn woning door fietsers en bromfietzers. Ook de door verzoeker aangedragen oplossing wordt zonder duidelijke motivering van de hand gewezen. Verzoeker heeft ook het idee dat naar andere buurtbewoners meer wordt geluisterd dan naar hem. Tot slot geeft verzoeker aan dat het geheel te lang duurt.

#### Motivering

Het motiveringsvereiste houdt in dat de motivering op de individuele zaak is toegesneden, feitelijk juist is, logisch voortvloeit uit het overheidshandelen en kenbaar is.

Verzoeker heeft bij de gemeente aangegeven dat naar zijn mening de kiwisluis een goede oplossing zou kunnen zijn zodat fietsers en bromfietzers geen gebruik meer kunnen maken van het voetpad voor zijn woning. Al vanaf augustus 2007 brengt verzoeker deze mogelijke oplossing bij de gemeente onder de aandacht. In een schrijven van 19 juni 2009 geeft de gemeente aan deze oplossing te zullen onderzoeken, vooral voor wat betreft het gebruik van rolstoelen en scootmobielen. Pas in de klachtafhandelingsbrief van 3 mei 2011 wordt er door de gemeente weer gesproken over de kiwisluis.

De gemeente geeft in deze brief aan dat de kiwisluis de doorgang van kinderwagens en rolstoelen zou belemmeren (hierbij een schrijffout in het midden latend, zie klachtafhandeling). Niet gemotiveerd wordt waarom de doorgang voor kinderwagens en rolstoelen zal worden belemmerd. De folder en de website van de fabrikant, waar verzoeker naar verwijst geven aan dat rolstoelen en kinderwagens gebruik kunnen maken van de kiwisluis. De fabrikant merkt hier wel bij op dat niet alle kinderwagens en rolstoelen bij een afstand van 75 centimeter door de sluis kunnen.

De gemeente wijst tussen de regels door de kiwisluis als oplossing van de hand maar zonder een motivering hieraan ten grondslag te leggen. Pas nadat de Ombudscommissie hier bij de hoorzitting naar heeft gevraagd levert de heer B., in september 2011, bij nader schrijven een motivering aan waarom de gemeente geen gebruik wil maken van de kiwisluis.

Met betrekking tot de motivering merkt de Ombudscommissie ook op dat in de brieven aan verzoeker betreffende het voetpad de aandacht vooral uit gaat naar personen en persoonlijk belang. Veel belang wordt gehecht aan de veiligheid van rolstoel/scootmobielgebruikers en mensen met kinderwagens. Het belang van de veiligheid voor de bewoners aan het voetpad komt veel minder naar voren, terwijl verzoeker meerdere malen heeft aangegeven dat deze veiligheid in het geding is.

De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de motivering door de gemeente onvoldoende is geweest.

#### Gelijkheid

Het gelijkheidsbeginsel houdt in dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat ongelijke gevallen ongelijk worden behandeld al naar gelang zij van elkaar verschillen.

Verzoeker geeft aan dat hij het gevoel heeft dat de belangen van de bewoners van een nabijgelegen complex, de Elzenhaege, zwaarder worden meegewogen dan de belangen van hem en de andere bewoners aan de Greppelmos. De wijkmanager laat ondermeer in een e-mail van 2 februari 2010 weten dat hij een gesprek heeft gehad met de bewoners van Elzenhaege en dat deze aangaven niet blij te zijn met de voorgestelde oplossing. De oplossing was hiermee van de baan.

Tijdens de hoorzitting geeft de heer B. aan dat hij, bij de klachtafhandeling, de situatie alleen maar bekeken heeft vanuit het gezichtspunt van verzoeker. De Ombudscommissie concludeert dat uit de stukken en de verklaringen niet gebleken is dat de mening van de bewoners van de Elzenhaege zwaarder tellen dan die van verzoeker en dat verzoeker ongelijk behandeld zou zijn. Wel merkt de Ombudscommissie op dat door het eerder genoemde motiveringsgebrek, door niet te motiveren waarom de voorgestelde kiwisluis geen goede oplossing zou zijn, wellicht verzoeker een gevoel van ongelijke behandeling heeft gegeven.

#### Klachtafhandeling

De Ombudscommissie wijst allereerst op een wat ongelukkige schrijffout in de klachtafhandelingsbrief: "Onderzoek naar de klacht

Het betreffende voetpad is wezenlijk voor de toegankelijkheid van de rij woningen. De afstand tussen de bestaande hekjes die het pad aan de noordzijde half afsluiten is noodzakelijk om doorgang van rolstoelen en kinderwagens te garanderen. *Uit onderzoek blijkt dat het plaatsen van een zogenaamde kiwisluis hetzelfde effect heeft en dus niet toelaatbaar is."*

Een onderdeel van de klacht van verzoeker is dat het gehele proces, vanaf 2006 te lang heeft geduurd. In de klachtafhandelingsbrief wordt hier door de gemeente geen aandacht aan besteed. De Ombudscommissie is echter van mening dat bijvoorbeeld aan de Ombudsnorm voortvarendheid had

kunnen worden getoetst. De Ombudscommissie wijst hierbij ondermeer op de eerste klacht die verzoeker ingediend heeft via het E-loket op 10 september 2006, waar pas in juni 2007, na verschillende keren rappelleren een inhoudelijk antwoord op is gekomen. Ook tussen de reactie van de wijkmanager op 02 februari 2009 waarin hij aangeeft dat de oplossingen door de bewoners van de Elzenhaege zijn afgekeurd en de eerst volgende reactie op 02 februari 2010 zit een periode van een jaar. Uit het hele procesverloop vanaf september 2006 tot heden blijkt dat het lang duurt en er nog steeds geen structurele oplossing is gevonden. De Ombudscommissie is van oordeel dat dit een belangrijk onderdeel van de klacht van verzoeker is waaraan in de klachtafhandelingsbrief aandacht besteed had behoren te worden.

Tot slot wijst de Ombudscommissie op het eerder gestelde over het ontbreken van een motivering waarom de door verzoeker aangedragen oplossing niet geschikt is. Zoals hierboven gesteld, ontbreekt deze motivering ook in de klachtafhandelingsbrief.

De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de klachtafhandeling niet zorgvuldig heeft plaatsgevonden.

### **Oordeel**

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

- I. Motivering: onzorgvuldig;
- II. Gelijke behandeling: niet onbehoorlijk.

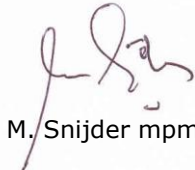
Daarmee is de klacht van verzoeker gedeeltelijk gegrond.

- III. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 14 november 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans