

## Rapport

### Verzoeker

Vereniging O.

### Betreft

Gemeente Almelo, hierna: gemeente.

### Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de ondernemers van de straat A. door onduidelijke en onvolledige informatieverstrekking van de kant van de gemeente schade hebben geleden, voortvloeiend uit het Project Almelo Verdiept en dat ze deze schade niet vergoed hebben gekregen.

Er is volgens verzoeker geen duidelijke informatie verstrekt over de verschillen tussen en mogelijkheden van, planschade en bereikbaarheidsschade. Verzoeker heeft het idee dat de gemeente de ondernemers geen schade wil vergoeden, omdat er geen budget voor zou zijn.

Ook klaagt verzoeker erover dat de schadeverzoeken niet objectief zijn beoordeeld.

### Verloop van de procedure

Nadat er in februari 2013 al contact was geweest met de Overijsselse Ombudsman (hierna ombudscommissie) dient verzoeker bij brief van 20 februari 2014 een klacht in bij de ombudscommissie, die per post is ingekomen op 3 maart 2014. Deze klacht is doorgestuurd naar de gemeente voor een behandeling in eerste aanleg. Op 7 april 2014 heeft de gemeente een gesprek gevoerd met verzoeker. Het gespreksverslag is aan verzoeker gestuurd, waarbij in overweging is gegeven de klacht in te trekken. Omdat verzoeker de klacht niet wil intrekken stuurt de gemeente op 20 mei 2014 een klachtafhandelingsbrief, waarin aan verzoeker wordt medegedeeld dat de klacht niet beschouwd wordt als klacht in de zin van de wet. Vervolgens heeft verzoeker zich opnieuw tot de ombudscommissie gewend. De ombudscommissie heeft in eerste instantie aangegeven de klacht niet in behandeling te kunnen nemen. Hierop is door verzoeker gemotiveerd aangegeven waarom dit niet correct zou zijn en heeft de ombudscommissie besloten om met verzoeker in gesprek te gaan (22 juli 2014), waarin verzoeker heeft kunnen toelichten waarom de klacht wel behandeld zou moeten worden. Op 16 oktober 2014 is vervolgens met de gemeente gesproken. Mede naar aanleiding van de gesprekken is besloten de klacht in behandeling te nemen.

## **Bevoegdheid ombudscommissie**

De klacht is in eerste instantie door de gemeente behandeld, daarmee is de ombudscommissie nu bevoegd.

## **Behoorlijkheidsnormen**

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, die staat weergegeven op de website van de Overijsselse Ombudsman. In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarde 'open en duidelijk', de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking.

## **Beknopte samenvatting van de feiten**

1. In 1999 is in de krant bekendgemaakt dat in Almelo een gedeelte verdiept spoor zal worden aangelegd. In 2006 is begonnen met de uitvoering van het project Almelo Verdiept Spoor. Door middel van een vrijstellingsbesluit is de verkeersstructuur gewijzigd. Op grond van deze vrijstelling is een rechtstreekste noord-zuid verbinding mogelijk tussen de Schoolstraat en de Burgemeester Raveslootsingel. Ook een gedeelte van de straat A. maakt hier onderdeel van uit.
2. De uitvoering van het project heeft geduurd van 2006 tot en met 2009.
3. In 2006 dient verzoeker met hulp van een gemachtigde bezwaar en beroep in tegen het vrijstellingsbesluit. In februari 2006 doet de gemachtigde de gemeente een voorstel om de beroepsprocedure in te trekken, indien met de gemeente goede afspraken gemaakt kunnen worden over de toepassing van een schadeprocedureregeling. Ook willen de ondernemers actiever worden geïnformeerd door de gemeente. In april 2006 geeft de gemeente in antwoord hierop aan dat ze een aparte regeling voor schade als gevolg van de verkeersbesluiten vaststelt. Ook wordt het verzoek om betere informatievoorziening over de werkzaamheden en maatregelen ingewilligd. De ondernemers zijn uitgenodigd om in de Klankbordgroep Almelo Verdiept plaats te nemen en de gemeente geeft aan op verzoek de ondernemers individueel te woord te willen staan over specifieke zaken. In april 2007 gaat de gemeente over tot vergoeding van de door verzoeker gemaakte advocaatkosten.
4. Op 5 juli 2006 stelt het college van B&W een regeling vast voor bereikbaarheidsschade, de Procedureregeling Bereikbaarheidsschadevergoeding Almelo Verdiept 2006. Deze is na een aantal jaar ingetrokken, waarna de verordening Algemene nadeelcompensatieverordening gemeente Almelo van kracht is geworden. Met betrekking tot de planschade was er een regeling uit 2005, de Procedureregeling Planschadevergoeding Almelo 2005 en is er een nieuwe regeling uit 2008, de Procedureverordening voor advisering tegemoetkoming in planschade gemeente Almelo 2008.
5. De ondernemers geven aan dat er sprake is van tijdelijke bereikbaarheidsschade, permanente bereikbaarheidsschade en planschade door waardevermindering.
6. Bij aanvraag van 25 november 2009 verzoekt een 7-tal ondernemers om vergoeding van (tijdelijke) bereikbaarheidsschade als gevolg van twee verkeersbesluiten die aan het project ten grondslag liggen. Het bureau Ad Fontem verricht het onderzoek naar aanleiding van de aanvraag. Op 28 juli 2011 is vervolgens besloten geen nadeelcompensatie (bereikbaarheidsschade) toe te kennen. Hiertegen is bezwaar aangetekend. Op 17 januari 2013 brengt de bezwaarschriftencommissie advies uit. De commissie concludeert onder meer dat het project heeft geleid tot een tijdelijke verslechtering van de bereikbaarheid. Echter het causaal verband tussen het rechtmatige overheidsoptreden en de gestelde schade is niet aangetoond. Er is niet gebleken dat er meer schade is geleden dan behorend tot het normaal ondernemersrisico. De commissie adviseert het bezwaar ongegrond te verklaren. In het slot

van het advies merkt de commissie het volgende op:

“in het kader van de aanleg van Almelo Verdiept zijn diverse verzoeken gedaan om enerzijds nadeelcompensatie in verband met tijdelijke bereikbaarheidsschade, anderzijds om tegemoetkoming planschade in verband met de waardedaling van onroerend goed en permanente bereikbaarheidsschade. Het is de commissie gebleken uit de stukken en het verhandelde ter zitting dat de communicatie rond deze verzoeken moeizaam is verlopen. De commissie meent dat verzoekers duidelijker geïnformeerd hadden moeten worden over hoe beide verzoeken worden beoordeeld en wat de (on)mogelijkheden zijn.”

7. Op 28 september 2010 hebben 7 ondernemers ook een aanvraag om planschade gedaan. Deze aanvragen zijn afgewezen, na een onderzoek van de schadebeoordelingscommissie. De ondernemers zijn hier tegen in bezwaar gegaan, waarna de bezwaarschriftencommissie op 17 januari 2013 (dezelfde datum als het advies op bezwaar inzake de bereikbaarheidsschade) haar advies uitbrengt om de bezwaren ongegrond te verklaren. In het advies geeft de commissie onder meer aan dat naar haar oordeel onder de planschade ook de permanente bereikbaarheidsschade valt, voor zover deze een gevolg is van de planologische vergelijking. De commissie adviseert de bezwaren ongegrond te verklaren. De commissie maakt dezelfde slotopmerking als in het bezwaar tegen de afwijzing van de bereikbaarheidsschade.
8. Onder meer in een brief van 28 juli 2011 licht de gemeente verzoeker voor over de verschillende schadesoorten.
9. Er zijn gedurende de jaren van het project vele contactmomenten tussen verzoeker en de gemeente.

## **Visies**

### **Gesprek verzoekers**

Op 22 juli 2014 heeft een gesprek met verzoekers plaatsgevonden.

#### Verzoeker, de heer B.

Verzoeker geeft aan dat hij een paar keer een brief naar de ombudscommissie heeft gestuurd. Uiteindelijk heeft er op 7 april 2014 een hoorzitting plaatsgevonden bij de gemeente, waarbij de gemeente haar eigen straatje heeft schoongeveegd. Er werd uitsluitend gesproken over de rol die de desbetreffende ambtenaren zelf hebben gespeeld. Een schadevergoeding hebben we nooit aangevraagd, we zijn nooit zo ver gekomen. Er zijn twee ambtenaren bij betrokken geweest, die hebben niets anders gedaan dan ons van een aanvraag afhouden. Deze twee ambtenaren waren betrokken bij de hoorzitting van 7 april en schreven het verslag, ze waren niet onpartijdig. De afspraak was eerst dat er gebruik mocht worden gemaakt van MKB-formulieren. Maar er werd een bepaald bouwadviesbureau in de hand genomen, dat deze formulieren niet gebruikte. Het ging hier om een voormalig ambtenaar van de gemeente Almelo, die niet onafhankelijk was. De aanvraag was al afgewezen voordat de termijn om was. Hier hebben we bezwaar tegen gemaakt, dit is ongegrond verklaard. In het begin hebben we bij de gemeente aangegeven dat er veel stond te gebeuren met Almelo-Verdiept en gevraagd of daar een regeling voor was getroffen. De gemeente (de wethouder) gaf aan dat er niets voor geregeld was. Hij schoffeerde hierbij de delegatie van vereniging O. We hebben toen via Google een planschaderegeling van de gemeente Hilversum gevonden. Deze hebben we aan de heer D. (beleidsambtenaar) gegeven, die heeft er een Almelose regeling van gemaakt. Later bleek er toch al een regeling te zijn in Almelo. Toen kwam de heer D. met het verhaal dat het meer viel onder bereikbaarheidsschade. Hier is geen wettelijke grondslag voor. Gedurende de periode van 2006-2009 vonden vervolgens de werkzaamheden plaats, met maandenlange afsluitingen tot gevolg.

Er was één bedrijf dat meer dan 12 maanden niet bereikbaar was. Het Kenniscentrum voor bestuur en overheid uit Purmerend ging vervolgens, in opdracht van de gemeente, kijken naar de bereikbaarheidsschade. We moesten de formulieren opnieuw invullen. Eén iemand kreeg vervolgens het formulier weer retour omdat er een nieuw formulier zou zijn. Toen bleek het ineens weer om planschade te gaan. De heer S. van het Kenniscentrum uit Purmerend, zou de planschade bekijken. Hij ging alleen over de planschade en weer niet over de nadeelcompensatie. De gemeente wilde de hoorzitting van Ad Fontem en die van het Kenniscentrum apart doen. In het huis-aan-huis-krantje stond vervolgens dat alle verzoeken om bereikbaarheidsschade al waren afgehandeld. Zonder dat wij het wisten zijn de stukken naar B&W gegaan. Via wethouder E. kwamen we uiteindelijk bij wethouder F. We wilden een afspraak maken, nog voor de stukken werden behandeld door de gemeenteraad, maar dit duurde veel te lang. Uiteindelijk mochten we 10 minuten praten tijdens het inloopspreekuur voor de raadsvergadering. De afspraak werd echter afgebeeld, in opdracht van de beleidsambtenaar de heer G., die ook aanwezig was bij de hoorzitting van 7 april 2014, hij schreef toen het verslag. We zijn er toch heen gegaan. De verzoeken bleken die morgen al door B&W afgewezen te zijn. De heer G. was degene die de collegevoorstellen had geschreven, hij wist op welke dag deze behandeld zouden worden. Tijdens het gesprek over de klacht bij de gemeente heeft de heer D. aangegeven dat er gewoon geen budget is voor een schadevergoeding. De voorzitter reageerde hierop door te zeggen dat het dan maar uit de algemene middelen moet komen. In het verslag van de hoorzitting van de bezwaarschriftencommissie wordt gesteld, dat de commissie van mening is dat de ondernemers niet zijn geweest op de (on)mogelijkheden voor schade. Ze hadden ons moeten wijzen op het verschil tussen planschade en nadeelcompensatie en dat we hier een keus in hadden moeten maken. We willen graag dat onze situatie op een eerlijke manier wordt beoordeeld.

Verzoeker geeft aan niet in beroep te zijn gegaan omdat de vereniging eerder heeft geprocedeerd over iets anders, wat een hoge rekening van de advocaat opleverde. We waren eerst met een groep van ongeveer 80 ondernemers, maar we zijn nu maar met ongeveer 20 mensen over. We willen dat de situatie helemaal opnieuw beoordeeld wordt en er een eerlijke procedure plaats vindt. We vragen nu niet om een concrete schadevergoeding, maar om een nieuwe procedure om vast te stellen of er schadevergoeding betaald moet worden en hoeveel.

Op de vraag of hij er nooit eerder aan gedacht heeft een klacht bij de gemeente in te dienen geeft verzoeker aan dat ze mondeling diverse keren hebben aangegeven het er niet mee eens te zijn. Ook heeft hij in een klankbordgroep gezeten.

#### Verzoeker, de heer C.

Ik ben uiteindelijk weggegaan uit deze straat. Inzake de planschade kreeg ik een brief dat ik niet in aanmerking kom omdat ik op de peildatum niet meer op het adres woonde. In 2008 ben ik naar een andere winkellootie vertrokken, omdat de situatie in de wijk, door de aanleg van Almelo Verdiept zo is gewijzigd, dat het economisch niet meer verantwoord is. Bij de laatste zitting van de bezwaarschriftencommissie hadden we voor het eerst het gevoel dat we ons verhaal konden doen en dat we begrepen werden. Het is van de gemeente vanaf het begin een spel geweest. Het doel was om de ondernemers buiten de deur te houden. We zijn door de gemeente niet geweest op de (on)mogelijkheden.

#### **Gesprek gemeente**

Op 16 oktober 2014 heeft een gesprek plaatsgevonden waarin de gemeente heeft gereageerd op de klacht van verzoekers.

### De heer I.

Sinds 2000 ben ik met het project bezig. De aanbesteding is uitgevoerd in een design en constructievorm. We hebben als eis naar de aannemers opgenomen dat de overwegen in principe niet langer dan 4 maanden mochten worden afgesloten. Achtergrond hiervan was dat er destijds jurisprudentie was die aangaf dat bij kortere afsluitingen er in principe geen verkeersbesluit behoefde te worden genomen. Maatschappelijk onevenredige schade lag bij kortere perioden dan vier maanden niet voor de hand.

We gingen er daarom van uit dat de overwegen tijdens de bouw niet langer dan vier maanden dicht hoefden. Later is er een klankbordgroep gevormd, waar de ondernemers ook deel van uitmaakten. Zij vroegen om een goede schaderegeling voor als de afsluitingen alsnog veel langer zouden duren. Er is geen specifieke post voor bereikbaarheidsschade opgenomen in de projectbegroting. Indien een overweg toch langer dan vier maanden zou zijn afgesloten en er sprake zou zijn van onevenredige schade, dan zouden we deze schade betalen uit de post 'onvoorzien' of uit de algemene middelen.

De overweg bij de Schoolstraat is uiteindelijk in totaal 7 maanden dicht geweest (in diverse niet aaneengesloten periodes). Dit was gedurende 4 jaar bouw. Dit was een tegenvaller. De projectbegroting is niet aangepast toen bleek dat er sprake was van een langere afsluiting dan 4 maanden. Je hebt mee- en tegenvallers en de gemeente en Prorail hadden ook een reservepost 'onvoorzien'. De ondernemers hebben overigens ook baat gehad bij de afsluitingen. Als een andere overweg dicht was, leverde dat bij de ondernemers van de alternatieve overweg meer potentiële klanten op, bijvoorbeeld bij het benzinstation. En ze hebben uiteindelijk allemaal voordeel bij de nieuwe verkeerssituatie, met een veel betere doorstroming en bereikbaarheid.

Er is ook inderdaad overlast geweest. Wij hebben in onder meer 2006 een brief gestuurd aan de ondernemersvereniging met een uitgebreide toelichting. Zij hadden bezwaar en beroep ingesteld (zogenaamde artikel 17-procedure). Dit wilden ze wel intrekken als er een goede schaderegeling zou zijn. In eerste instantie dachten we dat er in Almelo geen planschaderegeling was en hebben we de regeling van Hilversum overgenomen waar de ondernemers mee kwamen. Er was toen sprake van een planschade regeling en een regeling voor bereikbaarheidsschade naast elkaar. Bij maatschappelijk onevenredige schade zou een beroep kunnen worden gedaan op een regeling. Ik heb gezegd dat er geen rekening mee is gehouden in de begroting in de zin dat er geen aparte post voor is opgenomen, maar dat we het wel zullen betalen indien dit aangetoond wordt door de winkeliers.

De ondernemers zijn hier uitgebreid over voorgelicht, ik heb in de afgelopen 10 jaar wel tientallen malen met ze om de tafel gezeten in de klankbordgroep, allerlei infoavonden in de buurt, maar ook vaak bilateraal. Er was desondanks veel verwarring bij de ondernemers over de verschillende regelingen. Ik verklaar dit mede uit het feit dat men op een bepaald moment verder ging zonder de juridisch adviseur die men eerder had ingeschakeld.

Op verzoek van de ondernemers heeft de gemeente overigens een groot deel van de kosten voor juridisch advies aan de Vereniging O. vergoed.

### De heer G.

De verkeersmaatregelen zijn allemaal getroffen voor een betere doorstroming, dat was het doel. De ondernemers hebben twee aanvragen gedaan; een aanvraag op basis van de 'procedureregeling bereikbaarheidsschadevergoeding Almelo Verdiept 2006' en een aanvraag op basis van tegemoetkoming in planschade. Deze aanvragen zijn beide inhoudelijk beoordeeld, er is een besluit genomen en daartegen is bezwaar aangetekend. De commissie bezwaarschriften heeft aangegeven dat de voorlichting over de schadevergoedingsmogelijkheden nog duidelijker had gekund. Aanvragers zijn echter veelvuldig geïnformeerd over de procedures, en ze hebben geen gebruik (meer) gemaakt van

een adviseur. Ook in de onderhavige klacht worden de onderwerpen door elkaar gehaald. De publicatie van de derde verordening, de algemene nadeelcompensatieverordening bracht met zich mee dat de aparte regeling voor bereikbaarheidsschade niet meer nodig was. In de bekendmaking stond dat de lopende aanvragen inmiddels waren afgerond. De ondernemers hadden de besluiten toen al ontvangen maar het bezwaar liep nog. Het bouwadviesbureau was wel degelijk onafhankelijk. Het gaat niet om een voormalig collega, maar om iemand die in het verleden door de gemeente is ingehuurd. Op 28 juli 2011 hebben we ook nog een brief gestuurd aan de ondernemers over de verschillen tussen de schadesoorten. De belangrijkste reden dat we de klacht niet verder in behandeling hebben genomen is het feit dat ze geen beroep hebben ingesteld. Ze hebben er expliciet voor gekozen het via de Overijsselse Ombudsman te regelen.

#### De heer H.

Ik ben de teammanager. Als er klachten zijn, dan nodig ik de mensen uit en hoor ik ze als voorzitter. De heer G. was er bij aanwezig om het verslag te maken. De heer I. was ook aanwezig. Het is de gebruikelijke procedure dat de betreffende medewerkers er ook bij aanwezig zijn. Het verslag van de hoorzitting is niet als concept aan de ondernemers voorgelegd. Ze hebben wel gereageerd op het definitieve verslag. Ik heb een stuk of 10 hoorzittingen gedaan, maar heb nog niet eerder gemaakt dat er een verschil van mening was achteraf. Achteraf bezien denk ik dat het misschien goed is om het concept-verslag voor te leggen. Ook ik heb tijdens het gesprek gemerkt dat er bij de ondernemers nog veel verwarring bestaat.

#### **Reactie op de bevindingen**

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

Verzoeker reageert met een uitgebreid schrijven dat als bijlage bij dit rapport wordt gevoegd. Voor zover relevant zijn de opmerkingen betrokken bij de overwegingen.

De gemeente heeft gereageerd op het gespreksverslag. De opmerkingen zijn in het verslag verwerkt. Op het concept-verslag van bevindingen heeft de gemeente niet meer gereageerd.

#### **Overwegingen van de ombudscommissie**

De vraag die moet worden beantwoord is of de gemeente voldoende informatie heeft verstrekt aan de ondernemers van straat A. over eventuele schade voortvloeiend uit het Project Almelo Verdiept. Voor de beantwoording van deze vraag is het volgende van belang.

#### Klachtafhandeling

De gemeente heeft de klacht niet inhoudelijk behandeld. Er is een gesprek geweest, waarna in een brief aan verzoeker is medegedeeld dat de klacht naar het oordeel van de gemeente geen klacht is in de zin van de wet. Dit, omdat de gedraging langer dan een jaar geleden zou hebben plaatsgevonden en omdat er tegen de gedraging beroep kan worden ingesteld.

Mede naar aanleiding van de nadere schriftelijke onderbouwingen van verzoeker en het gesprek, heeft de ombudscommissie besloten om de klacht toch inhoudelijk te behandelen en zich hierbij te beperken tot het onderzoeken van de informatieverstrekking. Hieraan ligt de volgende afweging ten grondslag. Uit de gehele klacht blijkt dat verzoeker vooral vindt dat de ondernemers onvoldoende zijn voorgelicht over de (on)mogelijkheden van schadevergoeding. Voor wat betreft de datum geldt dat verzoeker al in februari 2013 contact heeft opgenomen met de ombudscommissie en er voor verzoeker tot januari 2013 nog onduidelijkheid was over de uiteindelijke, definitieve afloop van de aanvragen. Daarbij komt

dat de klacht tevens gaat over de klachtafhandeling door de gemeente in 2014 (zie verder hieronder).

#### Goede informatieverstrekking

De behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking bepaalt dat de overheid er voor 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.

In 2006 is begonnen met de uitvoering van het project Almelo Verdiept Spoor. Het gaat hierbij om de aanleg van een verdiept spoor tussen station Almelo centraal en station Almelo de Riet. Door middel van een vrijstellingsbesluit is de verkeersstructuur gewijzigd. Op grond van deze vrijstelling is een rechtstreekste noord-zuid verbinding mogelijk tussen de Schoolstraat en de Burgemeester Raveslootsingel. Een gedeelte van straat A. maakt hier onderdeel van uit. Ook liggen er twee tijdelijke verkeersbesluiten ten grondslag aan het project, te weten:

- De Afsluiting Schoolstraat/Violierstraat en Nieuwstraat;
- Tijdelijk verkeersbesluit wegenstructuur Almelo Verdiept.

Verzoeker geeft aan dat een aantal ondernemers door deze besluiten schade heeft geleden. De ondernemers hebben een aanvraag om vergoeding van bereikbaarheidsschade gedaan en een aanvraag om vergoeding van planschade. Op beide aanvragen is afwijzend beschikt. Hiertegen is bezwaar gemaakt door de verschillende ondernemers. In bezwaar is het bestreden besluit in stand gebleven. Er is geen beroep aangetekend.

In de klacht geeft verzoeker aan dat de informatievoorziening niet goed was. Zo werd er wisselend gesproken over planschade en bereikbaarheidsschade. Verzoeker heeft het gevoel niet goed voorgelicht te zijn over de verschillen en de mogelijkheden van deze soorten schadevergoeding. Ook geeft verzoeker aan dat er vanaf het begin door de gemeente zou zijn aangegeven dat er geen budget beschikbaar is voor eventuele schadevergoeding. Tot slot wordt gesteld dat er geen objectieve beoordeling van de schadeverzoeken en de klacht heeft plaats gevonden.

De ombudscommissie concludeert het volgende.

#### Informatieverstrekking over de verschillende vormen van schadevergoeding en de mogelijkheden.

Het schaderecht is een ingewikkelde materie. Dit komt mede doordat er verschillende soorten schadevergoedingen bestaan. In het geval van verzoeker is er sprake geweest van een verzoek om planschade en een verzoek om nadeelcompensatie/bereikbaarheidsschade.

Verzoeker heeft het indienen van deze aanvragen en het voeren van de bezwaarprocedure tegen beide afwijzende besluiten zelfstandig, zonder juridische hulp gedaan. Verzoeker geeft in de diverse, uitgebreide, correspondentie aan dat het verschil nog steeds niet goed duidelijk is. Door verzoeker wordt hierbij ook verwezen naar de beide adviezen van de bezwaarschriftencommissie, waarin tot slot wordt opgemerkt, dat gebleken is uit de stukken en het verhandelde ter zitting dat de communicatie rond de schadeverzoeken moeizaam is verlopen. De bezwaarschriftencommissie meent dat verzoeker duidelijker geïnformeerd had moeten worden over hoe beide verzoeken worden beoordeeld en wat de (on)mogelijkheden zijn.

De gemeente geeft daarentegen aan dat ze onder meer door middel van diverse informatiebrieven en gesprekken geprobeerd heeft de verschillen duidelijk te maken en aan te geven welke schaderegeling van toepassing is bij welk soort geleden schade.

Dat het verzoeker ook nu nog niet geheel duidelijk is, blijkt tijdens en na de gesprekken die de

ombudscommissie heeft gehouden met verzoeker en de gemeente. Zelfs in de reactie op het verslag van bevindingen geeft verzoeker aan nooit tot het aanvragen van bereikbaarheidsschade en planschade te zijn gekomen. Dit, terwijl de bezwaarschriften, door hen ingediend tegen de afwijzingen, zijn behandeld door de bezwaarschriftencommissie (waar verzoeker ook zelf naar verwijst). Ook de heer G. van de gemeente geeft tijdens de hoorzitting aan dat hem gebleken is (ook tijdens de gemeentelijke klachtafhandeling), dat het verschil en de (on)mogelijkheden verzoeker nog steeds niet duidelijk zijn. De vraag is of dit te wijten is aan onvoldoende informatieverstrekking door de gemeente. Op basis van alle stukken en verklaringen mag worden geconcludeerd dat dit niet het geval is. De gemeente heeft haar best gedaan de informatie te verstrekken. Bij zo'n ingewikkelde materie had het op de weg van verzoeker gelegen om hier (juridische) hulp bij te zoeken zodat de ondernemers begeleid konden worden bij het aanvragen van de verschillende soorten schadevergoedingen.

Wel wordt opgemerkt dat de diverse regelingen geen goed hebben gedaan aan het overzichtelijk houden van de mogelijkheden. Zo was er voor de bereikbaarheidsschade een regeling uit 2006, de Procedureregeling Bereikbaarheidsschadevergoeding Almelo Verdiept 2006, welke na een aantal jaar is ingetrokken, waarna de verordening Algemene nadeelcompensatieverordening gemeente Almelo van kracht is geworden. Met betrekking tot de planschade was er een regeling uit 2005, de Procedureregeling Planschadevergoeding Almelo 2005 en is er nu een nieuwe regeling uit 2008, de Procedureverordening voor advisering tegemoetkoming in planschade gemeente Almelo 2008. Tussentijds werd door verzoeker nog een planschaderegeling van de gemeente Hilversum onder de aandacht gebracht, omdat de gemeente er vanuit ging dat ze zelf geen regeling had. Er bleek echter wel een regeling uit 2005 te zijn. Deze diverse regelingen hebben het voor verzoeker niet overzichtelijker gemaakt. Ook hierbij had (juridische) bijstand verzoeker kunnen begeleiden.

#### Wel of geen budget gemeente voor mogelijke schade.

Verzoeker klaagt er over dat de gemeente voor de mogelijke schade voortvloeiend uit het Project Almelo Verdiept geen budget zou hebben en daarom de aanvragen af zou hebben gehouden. De gemeente geeft aan er geen specifieke post voor bereikbaarheidsschade was opgenomen in de projectbegroting omdat er in eerste instantie vanuit werd gegaan dat een overweg niet langer dan vier maanden afgesloten zou zijn. Maatschappelijk onevenredige schade lag bij kortere perioden dan vier maanden niet voor de hand, zo geeft de gemeente aan. Indien een overweg toch langer dan vier maanden zou zijn afgesloten en, als er sprake zou zijn van onevenredige schade, had de gemeente deze schade betaald uit de post 'onvoorzien' of uit de algemene middelen. Geconcludeerd mag worden dat voorsnog niet is gebleken dat de gemeente geprobeerd heeft verzoeker van de aanvragen af te houden, omdat er geen budget beschikbaar zou zijn.

#### Objectieve beoordeling schadeverzoeken.

Verzoeker geeft aan dat hun aanvragen en hun klacht niet objectief beoordeeld zouden zijn.

De aanvraag om bereikbaarheidsschade is door de gemeente voorgelegd aan een adviseur, Ad Fontem Juridisch Bouwadvies BZ uit Zenderen. Deze heeft een conceptadvies uitgebracht waar verzoeker op mocht reageren. Verzoeker heeft dit niet gedaan en heeft dus ook niet in dit stadium het punt van de onafhankelijkheid aan de orde gesteld. Er is vervolgens in april 2011 een definitief advies uitgebracht, waarna de gemeente heeft besloten geen nadeelcompensatie toe te kennen. Tegen dit besluit heeft verzoeker een bezwaarschrift ingediend, dat door de externe, onafhankelijke bezwaarschriftencommissie is beoordeeld. Deze adviescommissie heeft een advies afgegeven, dat door de gemeente is overgenomen. Ook in bezwaar heeft verzoeker aangegeven onder meer bezwaar te



maken omdat de ondernemers vraagtekens plaatsen bij de onafhankelijkheid van de door de gemeente aangewezen adviseur. De bezwaarschriftencommissie heeft hier geen aanleiding in gezien om het bestreden besluit ongedaan te maken.

Geconcludeerd mag worden dat nergens uit gebleken is dat de door de gemeente gevraagde adviseur niet onafhankelijk zou zijn. Indien verzoeker, ook na het advies van de bezwaarschriftencommissie, toch nog die mening had, had het op de weg van de ondernemers gelegen om in beroep te gaan.

De aanvraag om planschade is beoordeeld door een schadebeoordelingscommissie. Hiertoe is onder meer een hoorzitting gehouden waarbij de ondernemers hun verzoek konden toelichten. Er is daarna door de schadebeoordelingscommissie een conceptadvies opgesteld waar verzoeker een zienswijze op heeft ingediend. Vervolgens is er een definitief advies opgesteld en is het verzoek afgewezen. Verzoeker is in bezwaar gegaan tegen dit besluit, welk bezwaar door de bezwaarschriftencommissie is behandeld. De bezwaarschriftencommissie adviseert het bestreden besluit in stand te laten wat door de gemeente is overgenomen. Verzoeker is hiertegen niet in beroep gegaan. Ook hier mag worden geconcludeerd dat niet gebleken is dat de schadebeoordelingscommissie niet onafhankelijk zou zijn.

Verzoeker geeft tot slot aan dat de klacht door de gemeente niet objectief zou zijn beoordeeld. De hoorzitting werd gehouden door de teammanager en het verslag werd opgesteld door één van de twee betrokken ambtenaren. Dit laatste vindt verzoeker niet objectief. Het gaat hier om een interne klachtprocedure. Verzoeker werd conform de voorschriften van het klachtrecht gehoord door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Bij het horen is het goed en in veel gevallen zelfs noodzakelijk dat de betrokken ambtenaren ook bij de hoorzitting aanwezig zijn. Wel zou het goed zijn om, vooral in dit soort grotere zaken, het verslag als concept voor te leggen aan de verzoeker, met de mogelijkheid daarop te reageren.

### **Oordeel**

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

- I. Open en duidelijk  
Goede informatieverstrekking: behoorlijk.
- II. Klachtafhandeling: niet onbehoorlijk. Zie aanbeveling.

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

Algemene aanbeveling: De ombudscommissie adviseert de gemeente om verslagen van hoorzittingen in klachtprocedures als concept voor te leggen aan verzoekers.