

# de Gemeentelijke ombudsman

Postbus 9000, 6600 AA, Wijchen

**RAPPORT** als bedoeld in artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: W13.1.openbaar rapport  
Datum: 3 januari 2014  
Inzake: klacht tegen de gemeente Wijchen over onbehoorlijk bestuur van de wethouder en onbehoorlijk optreden van een medewerker

Verzoek tot een onderzoek door de ombudsman over de klachten over de gemeente Wijchen wegens onbehoorlijk bestuur van een bestuurder en een medewerker.  
Verantwoordelijk bestuursorgaan is het college van burgemeester en wethouders van Wijchen.

## DE KLACHT

De klachten betreffen de manier waarop de gemeente Wijchen omgaat en laat omgaan met de inham (nu deels glasbakkencontainers en deels parkeerterrein), direct grenzend aan hun tuin. Deze manier ervaren zij als onbehoorlijk en intimiderend en heeft geleid tot stigmatisering van hen binnen hun directe woonomgeving.

## BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

De klacht is intern in de gemeente behandeld. Op 6 maart 2012 is deze door het college van B&W ongegrond verklaard. Op 4 maart 2013 hebben verzoekers de gemeente verzocht de klacht door te sturen naar de ombudsman van de gemeente Wijchen. Dat is net binnen de wettelijke termijn. Daarmee is voldaan aan art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De ombudsman is derhalve bevoegd deze klacht in behandeling te nemen.

## ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. dr. J.G.M. Assen, ombudsman van de gemeente Wijchen.

Ten behoeve van het onderzoek heeft de ombudsman de door het verzoekers en het door de gemeente ter beschikking gestelde dossier bestudeerd. De ombudsman heeft op 3 juli 2013 gesproken met verzoekers en daarna per e-mail gecorrespondeerd.

De ombudsman heeft op 4 oktober 2013 gesprekken gevoerd met de verantwoordelijk bestuurder en een medewerker van de gemeente Wijchen.

De bevindingen van het onderzoek zijn voorgelegd aan verzoekers en aan de gemeente. Beide hebben hierop gereageerd. Op basis hiervan zijn enkele correcties aangebracht. Verzoekster heeft bij die gelegenheid uitgesproken dat zij de verwachting had dat zij opnieuw zou worden uitgenodigd voor een gesprek met de ombudsman. Om tot een uitspraak te kunnen komen voert de ombudsman een of meerdere gesprekken met verzoekers en de gemeente. Met de gemeente is een tweede gesprek gevoerd omdat uit het eerste gesprek nog enkele vragen open bleven. Het gesprek met verzoekster was voor de ombudsman voldoende om alle benodigde feiten helder te krijgen.

## KLACHTFORMULERING

Op de hierboven vermelde klacht is de volgende toelichting gegeven.

- A. De betreffende inham is steeds niet opgenomen in de plannen van de gemeente. Het trottoir is te smal, waardoor er niet of bijna niet over gelopen kan worden, zeker niet door een rolstoelgebruiker of met een kinderwagen.

- B. De inham is ingedeeld voor parkeren, maar de vakken zijn te kort. Omdat de betreffende straat te smal is, parkeert men met de voor- of achterkant van de auto over het trottoir heen tegen de muur om hun tuin. Daardoor is de muur regelmatig beschadigd en hebben zij een nieuwe muur om hun tuin moeten bouwen.
- C. De enige parkeerplaats die lang genoeg is, is zonder overleg met hen als direct betrokkenen, opgeofferd voor ondergrondse glasbakken. De weg is smal, waardoor mensen die glas in de glasbakken willen doen, de straat blokkeren. De verzoekers ondervinden als 'buren' van de glasbak veel overlast: geluid van rinkelend glas, auto's die stoppen, getoeter omdat de straat geblokkeerd wordt, troep en vuil rondom de glasbakken (sommigen denken, dat je er alle vuil kunt neerzetten) en vooral ook: lekke fietsbanden van hun fietsen, omdat de uitgang uit hun tuin aan de betreffende weg is – en de fietsen door het kapotte glas moeten. De gemeente zorgt niet voor een adequate oplossing van het probleem: glasbakken horen niet naast een particulier woonhuis, noch voor een oplossing van het probleem parkeren.
- D. Ook draagt de gemeente bij aan stigmatisering van hen in de buurt, omdat zij door de gemeente als lastig en vervelend worden gevonden.

## **BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK**

### ***Achtergrond***

1. Op 21 april 2009 besluit het college van Wijchen om een kruispunt in de gemeente te reconstrueren. Het betreft een geluidsproject. Het college besluit tevens om omwonenden en de klankbordgroep weg A, omwonenden van de weg B en weg C (vertegenwoordigd in de werkgroep weg C) en andere betrokkenen te betrekken. Dit met als oogmerk om te verkennen welke varianten op draagvlak kunnen rekenen. De werkgroep weg C bestond uit ondernemers en buurtbewoners, waaronder verzoeker.
2. Voorafgaand aan dit besluit heeft de gemeente een aantal bewonersavonden gehouden. Op die avonden, waar de plannen in het algemeen positief werden ontvangen, is aangegeven dat de doorstroming op het kruispunt van essentieel belang is voor dit project. Om draagvlak te creëren is aan het geluidsproject een tweede element toegevoegd: de reconstructie van het kruispunt, inclusief aanliggende straten. Hiermee werd vergroten van de leefbaarheid beoogd.
3. Bij de uitwerking van dit project is, zo blijkt uit overlegde tekeningen, een deel van de weg C betrokken tot net voorbij de aansluiting met weg D; van weg D is slechts de kruising met weg C meegenomen.
4. Onderdeel van het project was eveneens de plaatsing van ondergrondse glascontainers; ondergronds omdat deze meer dan bovengrondse glascontainers bijdragen aan een positief straatbeeld. Deze glascontainers zijn september 2011 geplaatst.
5. Op 22 september 2011 dienen verzoekers een klacht in bij de gemeente Wijchen. Deze klacht is gericht tegen het optreden van een van de bestuurders en van 2 medewerkers. Het betreft de manier waarop wordt omgegaan met de inham (zowel het inrichten van 7 officiële parkeerplaatsen als het plaatsen van een glascontainer). En het betreft het onbehoorlijk en intimiderend optreden van de gemeente.
6. Op 6 maart 2012 heeft het gemeentebestuur van Wijchen een besluit genomen naar aanleiding van deze klacht. De gemeente verklaart de klachten ongegrond. Zij stelt dat het optreden van de bestuurder en de beide medewerkers niet onbehoorlijk en niet intimiderend is geweest. Ze meent tevens dat de locatie voor de glasbakken is gekozen na zorgvuldige afweging van de alternatieven; daarbij is aan een 5-tal locaties in dit proces een 6<sup>e</sup> toegevoegd. Gedurende die fase is naar het oordeel van het college meermalen contact geweest met verschillende gremia en belanghebbenden, waaronder verzoeker. Niettemin meent het college wel dat de communicatie naar verzoeker op onderdelen zorgvuldiger had gekund. Het noemt met name de integrale rapportage met alle ins en outs van de locatiekeuze voor de glasbakken. Ze zegt toe dat dit voortaan zal gebeuren. En dat over de

definitieve keuze voor de glasbakken alsnog een rapportage zal worden toegezonden aan verzoeker [nb. Die rapportage is opgesteld, gedateerd 19 maart 2012].

### **Standpunten van verzoekers**

7. Het huis van verzoekers is gelegen op een hoek. Het perceel heeft reeds geruime tijd 3 uitwegen op de openbare weg: één aan weg C (die naar de mening van verzoekers moeilijk te benutten is) en twee aan weg D. Hiervan kan er één benut kan worden voor auto's; de ander (die uitweegt ter hoogte van de aangelegde glasbakken) kan slechts worden benut door voetgangers en fietsers.
8. De inrichting van de parkeerplaatsen en van de glasbakken in de inham van zijn gebeurd zonder overleg met de buurt. Daarbij zijn de parkeerplaatsen te kort. Volgens verzoekers voldoen die niet aan de CROW-normen (2.50 bij 6.00 m). Verzoekers hebben bij herhaling verzocht om een motivering voor de locatie van de glasbakken. Het rapport hierover is pas geschreven na behandeling van de ingediende klacht.
9. De betreffende weg is te smal om er glasbakken te plaatsen. Auto's blokkeren de weg en belemmeren daarmee de doorstroming op de weg. Bovendien ondervinden verzoekers geluidsoverlast van de glasbakken en overlast van glasscherven. Door geen rekening te houden met de belangen van verzoekers en de glasbakken naast hun huis te plaatsen, worden zij gestigmatiseerd.
10. Het trottoir tussen de tuinmuur van verzoekers en de parkeerplaatsen en de glasbakken is te smal en zorgt er bovendien voor dat inparkerende auto's de tuinmuur beschadigen. Het is ook niet geschikt voor mindervalide mensen.
11. Verzoekers menen dat de gemeente bij herhaling niet relevante antwoorden geeft. Daarmee krijgen zij het gevoel dat ze niet serieus genomen worden
12. Na het gesprek met de gemeentelijke ombudsman beklagen verzoekers zich nog in een nadere mail over het plaatsen van varkensruggetjes zonder overleg met hen.

### **Standpunten van de gemeente**

#### *De bestuurder*

13. Het is voor hem niet helder wanneer verzoekers spreken als lid van de werkgroep weg C en wanneer als bewoner.
14. Twee inritten van verzoekers zijn niet gelegaliseerd. De gemeente is tot dusver niet handhavend opgetreden. Dit wil niet zeggen dat verzoekers aan deze beide uitwegen rechten kunnen ontlenen.
15. Over het plaatsen van de glasbakken is overleg geweest met de werkgroep. Binnen deze groep zaten de ondernemers enerzijds en de bewoners anderzijds niet op één lijn. De gemeente heeft uiteindelijk voor de ingenomen locatie (gesteund door de ondernemers) gekozen, onder meer omdat andere locaties belemmerend zouden zijn voor weg C.
16. Van beschadigingen aan de tuinmuur van verzoekers is hem niets bekend. Wel heeft hij naar aanleiding van de zorg van de verzoekers opdracht gegeven varkensruggen te plaatsen. Die zorgen er voor dat auto's niet zo ver doorrijden dat ze tegen de muur kunnen rijden. [Deze varkensruggen zijn inmiddels, nadat het gesprek tussen de wethouder en de ombudsman had plaatsgevonden, geplaatst].
17. Er is geen sprake van stigmatisering. Evenmin acht hij verzoekers lastig: het is de gemeente geweest die de werkgroep in het leven heeft geroepen.

#### *De medewerker*

18. Hij geeft aan dat de zoek locaties voor de te plaatsen glasbakken zijn getoetst. Hij verwijst naar een mail van 26 november 2010 aan verzoekster, waarin de toetsingscriteria zijn opgenomen. De uitgebreide conclusies zijn op verzoek van verzoekers (uitgebreider dan gebruikelijk is) op een later tijdstip nog eens op schrift gesteld namelijk in een rapport,

gedagtekend 19 maart 2012. Dit is gebeurd omdat verzoekers de geloofwaardigheid van de motieven betwijfelden. Hiermee heeft de gemeente de objectiviteit van de locatiekeuze willen bevestigen.

Bij de andere locaties heeft op technische en financiële gronden een inhoudelijke afweging plaatsgevonden. In veel gevallen bleek de aanwezigheid van ondergrondse leidingen een belemmering.

19. De gemeente heeft destijds begrepen dat verzoekers bezwaren hadden tegen de aanleg van de glascontainers nabij hun perceel. Daarom is na de gemaakte keuze, na overleg met de bestuurder, nog een keer bezien of er geen alternatieve locatie mogelijk was. Dat was niet het geval. Daarom is hij van mening dat de afweging een zorgvuldige is geweest.
20. Het genoemde trottoir is smal. Hij is ook niet bedoeld als volwaardig trottoir, maar als uitstapstrook. Aan de andere kant van de weg is een breder trottoir aanwezig. De situatie ter plaatse is besproken met en heeft de instemming van de Wijchense organisatie voor mindervaliden; en is met hen op bruikbaarheid uitprobeerd.
21. De tuinmuur kan, ondanks het smalle trottoir, niet worden beschadigd door inparkerende auto's. Niettemin heeft hij in opdracht van de wethouder varkensruggen laten plaatsen, overigens nadat verzoekers hierover een mail hebben ontvangen.
22. Het vuil rondom de glasbakken wordt eenmaal per week opgeruimd door het bedrijf dat de glasbakken leegt. Daarnaast heeft de sociale werkvoorziening de opdracht om eventueel aanwezige glasresten op te ruimen.
23. De afmetingen van de parkeerplaatsen voldoen aan de CROW-normen.

## OVERWEGINGEN

24. Met betrekking tot de eerste klacht stelt de ombudsman vast dat in de plannen van de gemeente op de bij het plan behorende tekening het betreffende kruispunt is opgenomen. Het is een globale tekening. Maar duidelijk is – zowel uit deze tekening als uit verklaringen van zowel verzoekers als de gemeente – dat de bedoelde inham bij de aanvang van het project geen onderdeel uitmaakte van de plannen. Ook uit de klacht bij de gemeente van 22 september 2011 leidt de ombudsman af dat de bewoners van weg C e.o. op de hoogte waren van de onder 3. genoemde grenzen van het project; ook dat de reconstructie onderwerp was van gesprek met de werkgroep weg C. De glasbakken zijn geplaatst in een deel van de weg dat niet tot het plangebied behoorde. Uitbreiding van het plangebied was in de ogen van de gemeente niet nodig om glasbakken te plaatsen omdat inspraak hierover niet nodig is, wat correct is. Verzoekers delen dit oordeel niet: zij menen dat dit wel nodig is. De gekozen locatie heeft niet de instemming van verzoekers, maar is wel tot stand gekomen na overleg met de werkgroep weg C, zo is de ombudsman gebleken. De gemeente voldoet hiermee aan de behoorlijkheidsnorm 'open en duidelijk', 'goede informatievoorziening'.
25. Aan de kopse kant van de parkeerplaatsen in deze inham is een dubbele rij trottoirtegels aanwezig. Deze strook is te smal voor mindervaliden (geen van de parkeerplaatsen is overigens ingericht als invalidenparkeerplaats). Hij kan door parkerende automobilisten worden gebruikt als loopstrook teneinde om de auto heen te kunnen lopen. Aan de andere kant van de weg is wel een breed trottoir aangelegd. Hierbij wordt opgemerkt dat de situatie ter plekke is besproken met de plaatselijke belangengroepering voor mindervaliden. Er bestaat geen wettelijke verplichting om een breed (dat wil zeggen toegankelijk voor minder-validen) trottoir aan te leggen aan beide zijden van een straat.
26. Met betrekking tot de tweede klacht stelt de ombudsman vast dat de gemeente, gebruik makend van de mogelijkheden die deze inham biedt, parkeerplaatsen heeft aangelegd. Dat de lengte van de parkeerplaatsen niet gelijk is, heeft te maken met de beschikbare ruimte. Uit eigen onderzoek is de ombudsman gebleken dat er geen wettelijke bepalingen zijn voor de afmetingen van parkeervakken. Wel zijn er adviesrichtlijnen waarbij de aanbeveling

wordt gedaan om een minimale breedte van 2,40 meter en een minimale lengte van 4,50 meter aan te houden. Gemeenten mogen hiervan afwijken. De beschikbare parkeerplaatsen in de inham voldoen aan deze richtlijnen.

27. Parkerende auto's kunnen op deze parkeerplaatsen doorrijden tot aan de stoeprand (die de eerder genoemde smalle loopstrook afzoomt). De ombudsman heeft geconstateerd dat de gemeente na het indienen van de klacht varkensruggen heeft aan gebracht aan de kopse kant van de parkeerplaatsen. Daarmee wordt het beschadigen van de tuinafscheiding van verzoekers voorkomen. De gemeente heeft verzoekers in kennis gesteld van het feit dat deze varkensruggen zouden worden aangelegd. Dit is gemeld in een mail van de gemeente van 16 oktober 2013. Uiteraard zijn deze parkeerplaatsen (zoals de meeste normale parkeervakken) niet ingericht voor het parkeren van vrachtauto's. Uit een van de door verzoekers overlegde foto's blijkt dat de tuinmuur is beschadigd door een grotere auto met een lange laadbak.
28. Met betrekking tot de aanleg van varkensruggen zijn verzoekers van oordeel dat in de gesprekken met de gemeente niet is gesproken over het plaatsen van varkensruggen, maar over het verbreden van het trottoir aan de kopse kant van de inham. De gemeente heeft uit bedoelde gesprekken afgeleid dat verzoekers zich zorgen maken over beschadigingen aan de tuinmuur en heeft om die reden besloten om de varkensruggen aan te laten brengen. Omdat er geen verslag is gemaakt van dit overleg, is het voor de ombudsman niet mogelijk om vast te stellen welke van de twee lezingen de correcte is. In ieder geval is de gemeente met het aanleggen van de varkensruggen tegemoet gekomen aan de wens van verzoekers om te voorkomen dat de tuinmuur wordt beschadigd. De gemeente handelt dus oplossingsgericht.
29. Met betrekking tot de derde klacht stelt de ombudsman het volgende vast. De gemeente was op zoek naar een nieuwe locatie voor de glasbakken. Door de reconstructie van de weg C ter hoogte van de daar gevestigde winkels, was verplaatsing naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk. Dit is besproken met de werkgroep weg C. Een van de verzoekers maakte deel uit van deze werkgroep. Verzoekers waren dus wel op de hoogte van deze plannen. De plannen zijn niet voorgelegd aan individuele belanghebbenden, waaronder verzoekers. Met de gemeente (in haar besluit op de klacht in eerste termijn van 6 maart 2012), is de ombudsman van oordeel dat deze communicatie met de direct omwonenden hierover beter had gemoeten.
30. De gemeente heeft uit alle in haar ogen denkbare locaties voor de glasbakken gekozen voor de huidige locatie. Binnen de werkgroep waren de deelnemers hierin het niet met elkaar eens. Dat de gemeente gekozen heeft voor een locatie die niet wens was van een deel van de klankbordgroep is ook duidelijk. De ombudsman stelt vast dat de gemeente in haar mail van 26 november 2010 vragen van verzoekers beantwoordt. De mogelijke locaties zijn daarin verwoord evenals de criteria ter beoordeling van de mogelijke locaties. Daarbij zijn ook de door verzoekers genoemde punten meegewogen.
31. Nadat de gemeente haar keuze had gemaakt, heeft de gemeente opdracht gegeven om nog eens naar de locatie te kijken; dit als gevolg van de klacht van verzoekers. Die nadere studie heeft overigens geen ander standpunt opgeleverd. Ook heeft de gemeente de locatiekeuze nogmaals en nu veel uitvoeriger beschreven in de "Rapportage locatiekeuze ondergrondse glascontainers te X" van 19 maart 2012. Deze rapportage ziet de ombudsman als een uitwerking – op verzoek en achteraf – van de eerder genoemde mail van 26 november 2010. De gemeente is derhalve transparant in haar afwegingen.
32. Verzoekers noemen ook de overlast die zij hebben van glasgerinkel en van rommel, soms lekke banden, wanneer zij gebruik maken van twee van hun uitritten. Dat glasgerinkel en rommel rondom de glasbakken voorkomen moge duidelijk zijn. De vraag is nu wanneer dat overlast genoemd kan worden en wanneer niet. Er zijn geen metingen gedaan over geluidsoverlast. De gemeente dient er voor te zorgen dat de omgeving van de glasbakken

wordt schoongemaakt; dat wordt regelmatig gedaan. In de aanbevelingen zal de ombudsman aan deze overlastbeleving een passage wijden.

33. Met betrekking tot de uitritten is gebleken dat beide laatstgenoemde uitritten niet zijn geformaliseerd. Wel worden ze volgens verzoekers gedoogd en verklaart de bestuurder tegenover de ombudsman dat hier sprake is van uitritten waartegen nog niet handhavend is opgetreden. Hoewel dit element geen onderdeel is van de klacht, zal de ombudsman hieraan bij de aanbevelingen aandacht besteden.
34. Met betrekking tot de vierde klacht heeft de ombudsman niet kunnen vaststellen dat houding en/of feitelijk gedrag van de gemeente aanleiding geeft tot de door verzoekers geconstateerde stigmatisering. De ombudsman heeft verzoekers in de gelegenheid gesteld om deze klacht specifiek nader toe te lichten. In de reactie hierop van mevrouw verzoekster is wel veel gesuggereerd, maar geen nadere onderbouwing gegeven. Bij de (latere) reactie op het in december 2013 toegestuurde verslag van bevindingen komt mevrouw verzoekster – pas op dat moment - met nieuwe informatie. Hierin wordt vermeld dat een ambtenaar van de gemeente haar heeft gezegd hoe in de gemeente over verzoekers wordt gedacht. Deze aantijging is echter algemeen: er wordt geen naam en geen concrete situatie genoemd noch is anderszins sprake van een nauwkeurige duiding. Ook al omdat dit niet eerder is gemeld, ook niet na een uitdrukkelijke uitnodiging daartoe, neemt de ombudsman dit voor kennisgeving aan.

## **oordeel**

De ombudsman komt tot de volgende oordelen:

- A. De inrichting van de inham is besproken met de werkgroep weg C. Ook de plaatsing van de glasbakken is daarin betrokken. Deze klacht is ongegrond.
- B. Voor het inrichten van parkeervakken bestaan geen wettelijke bepalingen. Gebruikelijke aanbevelingen spreken van minimummaten. De bestaande parkeervakken passen binnen de adviesmaten. Deze klacht is daarmee ongegrond.
- C. De glasbakken zijn geplaatst nadat met de werkgroep weg C hierover is gesproken. De overwegingen zijn voor deze werkgroep toegelicht en gemotiveerd. De communicatie rondom de plaatsing is echter ook verwarrend geweest en had beter gekund. Daarom is dit deel van de derde klacht – in navolging van het oordeel van de gemeente – gegrond.
- D. Wat betreft overlast van glasgerinkel en rommel: het is duidelijk dat verzoekers zeggen er last van te hebben. Dit is niet (objectief) gemeten. De ombudsman kan hierover geen uitspraak, maar wel een aanbeveling doen.
- E. De ombudsman heeft geen aanleiding kunnen vinden voor stigmatiserend optreden van gemeente. Deze klacht is derhalve ongegrond.

## **Aanbevelingen**

1. De gemeente geeft aan dat zij van oordeel is dat de communicatie beter had moeten. Niets staat een gesprek tussen verzoekers en de gemeente in de weg. Dat geldt te meer omdat het niet steeds helder is met wie in de omgeving van weg C werd gecommuniceerd en welke vertegenwoordigende rol die groep heeft: de leefbaarheidsgroep, de werkgroep, de klankbordgroep en de individuele belanghebbenden. De ombudsman beveelt aan om hierin duidelijkheid te scheppen, zodat vervolgoverleg met een duidelijk vertegenwoordigende

groep kan plaatsvinden. Uit dit overleg zal ook duidelijk moeten worden of er en zo ja welke problemen er zijn rondom de glasbakken.

2. In sommige gevallen is het beter alle omwonenden te betrekken bij het overleg en de informatie en niet alleen de vertegenwoordigende groep. Aan de overlast die verzoekers ervaren van parkerende auto's is tegemoet gekomen door het aanbrengen van varkensruggen. In een gesprek tussen verzoekers – en wellicht alle omwonenden - en de gemeente kan worden bezien in hoeverre ook de ervaren overlast (rommel, glasgerinkel) van de glasbakken kan worden verminderd, bij voorbeeld door de verzoekers gesuggereerde “aankleding” van de glasbakken.
3. Verder verdient het aanbeveling dat de gemeente toezicht houdt op het parkeren door voertuigen die daar niet behoren te parkeren.
4. De situatie rond twee uitritten is niet helder. De ombudsman beveelt aan om deze onduidelijkheid op te heffen door hetzij deze te legaliseren dan wel te handhaven; dat wil zeggen door de bewoners de gelegenheid te geven een verzoek tot legalisering in te dienen.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN,

Mw. Dr. J.G.M. Assen