

Ombudsman gemeente Hoogeveen

Rapport van bevindingen en oordeel

Onderwerp: klacht van de heer X. te Hoogeveen

Bevindingen

1. Inleiding

Bij brief van 11 juli 2015 (bijlage A1) dienen de heer X., mevrouw Z. en de heer Y., bewoners van de Grote Kerkstraat te Hoogeveen een klacht in bij de burgemeester van Hoogeveen over de manier waarop is omgegaan met hun klachten over de overlast die zij ondervinden van een lindeboom vlakbij hun woningen. Deze klacht wordt behandeld volgens de interne klachtenprocedure en wordt afgedaan bij brief van 14 september 2015 (bijlage A2) door het afdelingshoofd Economie en Leefomgeving van de Samenwerkingsorganisatie De Wolden-Hoogeveen. De conclusie van deze brief is dat de bewuste lindeboom niet zal worden verwijderd.

De heer X. laat bij zijn brief van 2 september 2015 (o.m. gericht aan het college en aan alle raadsleden) weten het niet met deze conclusie eens te zijn (bijlage A). Zijn brief is op 1 december 2015 voor onderzoek in mijn handen gesteld.

2. Voorgeschiedenis

De eerste schriftelijke contacten tussen de gemeente en de drie bewoners van de Grote Kerkstraat over de door hen ervaren problemen met de lindeboom dateren van augustus/november 2011. In brieven beklagen zij zich erover dat zij nauwelijks serieus antwoord krijgen op de door hen aan de orde gestelde overlast, ook niet via de Smederijen. Wat zijn volgens de bewoners de problemen met de lindeboom? Zij constateren matig onderhoud, afval van dood hout, wilde ondergroei en – het ergste - honigdauw (plakkerige afscheiding van luizen) die hun auto's bevuilt. Er volgt een gemeentelijk actie om de honingdauw te bestrijden met larven van lieveheersbeestjes. Dat brengt even soelaas maar na een poosje begint de ellende volgens de bewoners opnieuw.

Na jaren gepraat zonder (echte) oplossingen vragen de bewoners om een rigoureuze maatregel: het kappen van de boom. Dit verzoek kruist een brief van het college van 10 november 2011 (bijlage B) waarin het verwijderen van de boom wordt afgewezen. Belangrijkste argumenten van het college: de boom is niet ziek maar heeft wel een verminderde conditie, er is geen sprake van extreme overlast. Wel bevat de brief de toezegging dat bekeken wordt of er "op termijn mogelijkheden zijn voor het verbeteren van de situatie".

Dan volgt op 21 juni 2015 de officiële schriftelijk klacht (bijlage C), nadat er vanaf november 2011 nog verschillende keren contact is geweest over de boom zonder dat dit voor de bewoners een bevredigend resultaat heeft opgeleverd. Ook een schadeclaim van de heer X. over schade aan zijn auto door een afgevalen tak wordt in die periode afgewezen.

De klacht van de drie bewoners van juni wordt bij brief van 14 september 2015 (bijlage D) ongegrond verklaard waarbij wordt herbevestigd dat de boom niet zal worden verwijderd. De bewoners zijn op zich tevreden over de wijze waarop met hun klacht is omgegaan, op zich tevreden, maar zij blijven problemen houden met de eindconclusie van de gemeente dat de boom moet blijven staan. Het is in ieder geval voor de heer X. aanleiding opnieuw een klachtbrief te schrijven. Dat is de al eerder genoemde brief van 2 september 2015.

3. Inhoud van de klacht

De klacht van de heer X. bevat de volgende elementen:

- A. de bewoners begrijpen niet waarom de gemeente zo halsstarrig vasthoudt aan haar eigen regels waarbij de door hen ondervonden overlast en schade niet meetelt;
- B. het betrokken gedeelte van de Grote Kerkstraat staat al jaren op de nominatie om gereconstrueerd te worden maar er gebeurt steeds maar niets; de prioriteiten liggen blijkbaar steeds elders.

4. Onderzoek

Naar aanleiding van de klacht van de heer X. heb ik een onderzoek ingesteld. Het mij aangeboden dossier heb ik bekeken en waar nodig laten aanvullen. Verder heb ik gesprekken gevoerd met de heer X. (in gezelschap van zijn buurman de heer Y.) en met de heer A., Eenheidsmanager en mevrouw B., medewerker groen.

Hoorzittingen

1) Op 11 januari 2016 heb ik een gesprek gevoerd met de gemeentelijke vertegenwoordigers (hr. A. en mw. B.). Van de hoorzitting is een verslag gemaakt dat als bijlage E is aangehecht. Aan dit verslag ontleen ik het volgende:

“De heer Van Egdom stelt vervolgens de volgende vragen, waarop in cursief het antwoord daarop van de heer A. of mevrouw B. is aangegeven.

1. Deze kwestie spitst zich toe op de overlast van de lindeboom en speelt reeds vanaf circa 2010. In de brief met Corsanr. 11.0052947 wordt gesproken over een reconstructieplan voor de Grote Kerkstraat-Julianalaan. Zijn er concrete plannen?
De heer A. geeft aan, dat dat de weg niet in een plan wordt genoemd om op korte termijn te worden aangepakt.
De heer Van Egdom merkt op, dat als de gemeente de intentie heeft om deze straat op termijn te herinrichten en als daar geen linde in past, dat dan de linde vooruitlopend daarop wellicht weggehaald zou kunnen worden.
Mevrouw B. wijst er op, dat een precedentwerking voorkomen moet worden. Nagekeken zal worden of en zo ja welke plannen er zijn.
2. In de Grote Kerkstraat is sprake van parkeren met vergunning. De gemeente heeft specifiek parkeerhavens aangelegd, waarvoor de bewoners moeten betalen. Dan ligt het niet zo voor de hand dat autoparkeerders last onder vinden van de daar geplaatste linde.
Bij elke aanvraag voor het kappen van een boom wordt de ernst van de ervaren overlast beoordeeld. Er wordt een afweging gemaakt en men gaat ter plekke kijken.
3. De conditie van de linde werd in 2014 als matig beoordeeld, maar in 2015 als goed. Klopt dat?
Dat klopt. Er is onderhoud gepleegd aan de boom. Dit heeft mevrouw B. samen met de heer C. ook met de heer X. besproken. In het algemeen worden alle gemeentelijke bomen structureel geïnspecteerd op veiligheid en stabiliteit (VTA-inspecties). Wanneer de inspecteur twijfels heeft over de toestand van een boom of wanneer hij vermoeden heeft dat er gebreken zijn die niet zichtbaar zijn, wordt extern advies ingewonnen bij een gerenommeerd boomverzorgingsbedrijf.

Wat betreft de lindebomen geeft mevrouw B. nog aan, dat deze in kleine potten staan en hun weg zoeken naar voeding en vocht. Verder geeft zij aan dat de Grote Kerkstraat hoog op de prioriteitenlijst voor onderhoud van de weg staat, maar steeds net niet hoog genoeg om aangepakt te kunnen worden. De overzichtslijst van het onderhoud wordt toegestuurd.”

2) De volgende dag, 12 januari 2016, heb ik de heer X. in gezelschap van zijn buurman, de heer Y., gehoord. Ook van dat gesprek is een verslag gemaakt (bijlage F). Aan dat verslag ontleen ik het volgende:

“De heer Van Egdom stelt vervolgens de volgende vragen, waarop in cursief het antwoord daarop van de heer X. of de heer Y. is aangegeven.

1. In de brief van 11 november 2011 met nummer 11.0052947 is sprake van een PowerPoint presentatie. Wat was dat voor een presentatie?

- De heer Y. geeft aan, dat dat een presentatie van hem is geweest over groenbeheer en verkeersveiligheid, in het kader van een cursus. Deze presentatie is ook aan raadsleden gepresenteerd. Het is hem niet bekend of er ambtenaren bij aanwezig waren. Er is bij de presentatie wel gezegd, dat de reconstructie van de straat in de planning stond, maar daar is nooit wat van gekomen. Wel is in 2012 een nieuwe toplaag aangebracht.*
2. Aan de ambtenaren is gevraagd of de Grote Kerkstraat op de Investeringslijst staat. Mocht dat het geval zijn, dan is dat een belangrijk gegeven. *Naar aanleiding van een door de heer Van Egdome getoonde situatietekening geeft de heer Y. aan, dat de twee lindebomen volgens hem geen Tilia Tomentosa zijn, maar een Hollandse linde. Er is geen sprake van zilverkleurige bladeren. De Tomentosa heeft weinig luis. De Hollandse linde is wel gevoelig voor luis en heeft opschot. Mocht het toch een Tomentosa zijn, dan is de boom ziek. De heer X. voegt hieraan toe, dat als er sprake is van de verkeerde boomsoort, deze linde gekapt kan worden. Hij verwijst daarbij naar de Kaplijst, waarop ook sprake is van een dergelijke situatie (wel goede conditie, maar verkeerde soort).*
De heer Van Egdome zal de gemeente vragen om te onderzoeken wat de soort boom is.
 3. Zijn de parkeerhavens aangelegd, terwijl de bomen er al stonden? De combinatie bomen en parkeerhavens is onlogisch.
 4. *De heer X. geeft aan, dat hij er al 20 jaar woont en de heer Y. 10 jaar.* Betaalt u voor een parkeervergunning?
Ja, € 45, - per jaar. Er is sprake van parkeerdruk.
 5. U hebt een notitie over hinderlijke bomen van de gemeente Kampen meegestuurd en een interne gedragscode "verwijderen gemeentelijke bomen".
De heer Y. geeft aan, dat deze laatste notitie van de gemeente Hoogeveen is. Arcadis geeft in de notitie van Kampen aan, dat honingdauw e.d. van de boom verwijderd kan worden en dat de lak van de auto daardoor niet wordt aangetast. De heer X. merkt op, dat hij een poetsbedrijf heeft ingeschakeld. Het schoonmaken kost € 200, -. Als je de auto niet wekelijks wast, gaat de aanslag er niet makkelijk af.
 6. Hoe is de interne klachtbehandeling door de heer C. en mevrouw B. verlopen?
Er is een goed gesprek geweest. Zij hebben aangegeven, dat de politiek bepaalt welke investeringen gedaan kunnen worden.
 7. De ambtenaren zitten met precedentwerking als deze lindes gekapt zouden worden.
Gewezen wordt ook op de bladval, die het hele seizoen plaatsvindt. Ook is er sprake van brandgevaar. De hele goot ligt vol blad en dat wordt in de zomer kurkdroog.

Tot slot wijzen de heren X. en Y. er nog op dat de linde is gekwalificeerd als een boom met boomgrootte 1. Hij kan 25 meter hoog worden. De minimale afstand tot de woningen klopt ook niet. Ook wordt gewezen op de molenbiotop. Binnen een bepaalde straal rondom de molen mag de bebouwing maar een bepaalde hoogte hebben. Waarom wordt dan wel een hogere boom toegestaan? Verder wijst de heer X. op de problemen, die hij heeft met het riool boven in zijn woning. Sinds 2010 loopt het water niet meer goed weg. De gemeente zoekt dit nu uit, maar wellicht zitten de wortels van de boom door de rioolbuizen.

PS

In een na afloop van het gesprek ontvangen e-mail met foto's van de heer X. geeft hij aan, dat uit oude foto's blijkt dat er eerst bomen aan de overkant stonden, waarbij op de overzicht-foto geen bomen meer staan (aan beide kanten) en daarna kleine boompjes met parkeerplaatsen aan onze kant. E.e.a was natuurlijk eind 50 en begin 60 er jaren, waarbij autorijden net in opkomst was ."

Nadere gegevens en informatie naar aanleiding van de hoorzittingen

Namens het college heb ik de volgende informatie ontvangen, per e-mail toegestuurd door mevrouw B. op 21 januari 2016. Vanwege het belang neem ik de tekst van haar mail in zijn geheel op in dit rapport.

a) *Zijn er concrete plannen voor de reconstructie van de Grote Kerkstraat of hebben die er gelegen?*

Ik heb hierover bij verschillende mensen navraag gedaan en de antwoorden waren niet allemaal eensluidend. Wel kan worden geconcludeerd dat er geen concrete plannen liggen (of hebben gelegen) voor een reconstructie van dit deel van de Grote Kerkstraat. Hierover was de projectleider van het centrumgebied heel stellig. Hiervoor zijn de afgelopen 20-30 jaar door de politiek geen budgetten beschikbaar gesteld.

Wanneer we de vraag stellen of er ooit toezeggingen zijn gedaan aan inwoners over reconstructie van de Grote Kerkstraat, dan blijkt dat er verschillende bijeenkomsten zijn geweest waar ook de Grote Kerkstraat aan de orde is geweest. Tijdens deze bijeenkomsten is uiteraard veel besproken, maar of er harde toezeggingen zijn gedaan, is niet te achterhalen. Van deze bijeenkomsten zijn geen verslagen terug te vinden.

Een aantal onderdelen zijn tijdens de verschillende bijeenkomsten aan de orde geweest;

- In 2008-2009 hebben een aantal inwoners van de Grote Kerkstraat bij het wijkteam en de gemeente een aantal verzoeken neergelegd. Deze gingen over het verplaatsen van een elektrakast, het aanleggen van een aantal invalideopritjes en de overlast van de bomen. Naar aanleiding van deze verzoeken is de kast verplaatst en zijn er een aantal invalideopritjes gerealiseerd. De overlast van de bomen is niet verholpen.
- Tijdens een van de bijeenkomsten heeft de groenarchitect van de gemeente het groenstructuurplan toegelicht. Dit groenstructuurplan is in 2009 vastgesteld en heeft als uitgangspunt dat er geen budget beschikbaar wordt gesteld voor de verschillende groene wensen die in het plan staan verwoord. Het plan lift mee op andere projecten. Wanneer er ergens werkzaamheden worden uitgevoerd, wordt daarin meteen het groen meegenomen zodat op die wijze langzaam maar zeker aan de groene structuur wordt gebouwd. Het is goed mogelijk dat de groenarchitect de 'wensen' uit het groenstructuurplan voor de Grote Kerkstraat heeft gepresenteerd en dat bewoners hebben 'gehoord' dat deze plannen ook worden uitgevoerd...
- Zo heeft ook een bijeenkomst plaatsgevonden over de verkeersveiligheid van de kruising Julianastraat-Grote Kerkstraat (bij het vroegere Menso Alting College). Tijdens deze bijeenkomst is gezegd dat deze kruising aangepakt dient te worden, maar dat dat pas wordt uitgevoerd wanneer ook de Grote Kerkstraat wordt opgepakt.

Momenteel staat de Grote Kerkstraat niet op een lijst van werken die moeten worden uitgevoerd. Wel worden onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd aan onderdelen die technisch gezien niet voldoen. Op basis van de inspectie die jaarlijks wordt uitgevoerd op wegen, worden dit jaar werkzaamheden uitgevoerd aan een parkeervak. (zie inspectiegegevens hieronder) Hoewel bekend is dat de straat oud is, is er geen budget om oude elementenverharding te vernieuwen. Kapotte tegels worden vervangen door hele tegels.

In de tabel hieronder de technische inspectiegegevens.

wegvaknummer	straatnaam	omschrijving		schade						"rapportcijfer"	
		lokatie	soort	rafelling	dwarsonvlakheid	oneffenheid	scheurvorming	randschade	dwarsonvlakheid		oneffenheid
156001-FA L	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Fietspaden							2 4 7	7
156001-FA L1	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Fietspaden							4 4 7	7
156001-FA R	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Fietspaden							1 4 7	7
156001-PH L	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Weg in woongebied (parkeer)							0 5 6	6
156001-PH R	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Weg in woongebied (parkeer)							0 7 2	2
156001-RB B	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Gemiddeld belaste weg (rijbaan)	2	1	0	4	4			7
156001-VA L	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							3 4 7	7
156001-VA R	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							2 4 7	7
156001-VA R1	Grote Kerkstraat	Wilhelminastraat - Julianastraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							0 0 10	10
156002-FA L	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Fietspaden	0	0	0	0	0			10
156002-FA R	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Fietspaden	0	0	0	0	0			10
156002-FA R1	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Fietspaden							0 0 10	10
156002-FV L	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Fietspaden	0	0	0	0	0			10
156002-RB B	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Gemiddeld belaste weg (rijbaan)	1	0	0	1	0			8
156002-VA L	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							0 0 10	10
156002-VA R	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							0 0 10	10
156002-VV L	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							2 4 7	7
156002-VV R	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstr. Schoolstr. - Wilhelminastraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							3 4 7	7
156003-RB B	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstraat Hoofdstraat - Schoolstraat	Gemiddeld belaste weg (rijbaan)							0 4 7	7
156003-RB B1	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstraat Hoofdstraat - Schoolstraat	Gemiddeld belaste weg (rijbaan)	1	0	0	0	0			8
156003-VA L	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstraat Hoofdstraat - Schoolstraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							0 4 7	7
156003-VA L1	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstraat Hoofdstraat - Schoolstraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							0 4 7	7
156003-VA R	Grote Kerkstraat	Grote Kerkstraat Hoofdstraat - Schoolstraat	Weg in verblijfsgebied (voetpad)							0 4 7	7

b) Is de betreffende boom voor de woning van de heer X. wel een *Tilia tomentosa* (zilverlinde) of is het een *Tilia vulgaris* (Hollandse linde)?

Op zowel de oude beheerkaarten als in het nieuwere digitale beheersysteem staan de betreffende bomen als een *Tilia tomentosa* te boek. Bij twijfel over de boomsoort kan de boomsoort, normaal gesproken, ter plekke redelijk snel vast worden gesteld, maar omdat er nu geen blad aan de bomen zit, is hierover momenteel onmogelijk uitsluitel te geven. De bladeren van een *Tilia tomentosa* zijn namelijk witviltig behaard aan de onderzijde. Daarnaast zijn de jongere twijgen in het in het begin behaard. In de winter is deze beharing verdwenen en zijn de twijgen glimmend groen.

c) Heeft de gemeente een antwoordbrief verzonden op de brief van de heer X. van 11 november 2011? (briefnr. 11.0052947)

Vermoedelijk is er nooit een brief verstuurd naar aanleiding van deze brief. Ik kan hem in ieder geval niet vinden in Corsa.

Wel kan ik in Corsa terug vinden dat de brief van de heer X. van 11 november 2011 naar de wijkbeheerder, de heer F. is gegaan. Ik heb deze brief ook niet gezien. Vermoedelijk heeft de heer F. mij gevraagd of de brief van de heer X al beantwoord was en heb ik hem geantwoord dat dit het geval was (brief van 10 november 2011 met nr. 11.0052220). Niet wetende dat er inmiddels een nieuwe brief was binnengekomen. De heer F. heeft vervolgens in Corsa aangegeven dat ik deze mensen antwoord heb gegeven.

4. Afronding onderzoek

Hoewel een niet onbelangrijke vraag over de soort linde nog niet beantwoord kan worden (zie hiervoor 3b), wil ik de verder afhandeling van het verzoek van de heer X. daar niet op laten wachten.

Op 29 januari 2016 heb ik daarom mijn onderzoek afgesloten en mijn bevindingen vastgelegd in dit rapport. Dat rapport heb ik vervolgens voorgelegd aan partijen waarbij ik hun 10 dagen de gelegenheid heb geboden hun zienswijze daarover te geven.

5. Reacties op het rapport van bevindingen

A) De heer X. heeft bij mail van 7 februari 2016 gereageerd op het rapport van bevindingen. Ik neem die reactie hier in zijn geheel op. Waar dat nodig is voor de vaststelling van de feiten, voeg ik daaraan mijn commentaar toe. (Later is ook nog de Powerpoint presentatie waarvan in het verslag van de hoorzitting met de heren X. en Y. sprake is, toegevoegd aan dit rapport als bijlage G)

"Bij punt 1:

De Brief van 11 juli 2015 mist bij de bijlages, evenals de reactie op 14-9-2015 van de gemeente op deze brief.

Mijn commentaar: gezien dit uitdrukkelijke verzoek zijn de brieven alsnog als bijlage (A1 en A2) opgenomen.

Op de brief van 2-9-2015 hebben wij nooit fatsoenlijk antwoord gekregen van de geadresseerden.

Dat n.a.v deze brief de Ombudsman is ingeschakeld is in onze ogen geen passend antwoord.

Mijn commentaar: ik ga ervan uit dat er een bestuurlijke en politieke reactie komt nadat ik mijn rapport heb uitgebracht. Dat lijkt me ook de correcte volgorde.

Ook de brieven i.v.m. aansprakelijkheidsstelling, en de afwijzingen missen in u rapport.

Mijn commentaar: de inhoudelijke behandeling van schadeclaims behoort niet tot mijn taak. Als partijen daar onderling niet uitkomen, is een gang naar de burgerlijke rechter de enig juiste weg.

Bij punt 2.

De eerste schriftelijke contacten zijn van 11-8-2011 Zie bijlage B waarin op 10-11-2011 Dhr. C. zijn excuus aanbiedt voor de late reactie op deze brief. Waar is de originele brief van 11-8-2011.

De brief waarin wij vragen om kappen van de betreffende boom (bijlage mist) zou het antwoord op de eerste brief van 11-8-2011 hebben gekruist??

Mijn commentaar: de brief is mij niet feitelijk aangereikt. In het archief is de brief niet meer te achterhalen. Ik moet me dus beperken tot de informatie uit de collegebrief van 10 november 2011 (bijlage B).

U geeft aan dat wij als bewoners tevreden zouden zijn over de wijze waarop met onze klachten wordt omgegaan??

U verwacht dit waarschijnlijk met de wijze waarop het gesprek (bijlage D) op 18-8-2015 is beoordeeld.

Mijn commentaar: ik doel met die opmerking op de officiële interne klachtbehandeling ingeleid met uw brief van 11 juli 2015 en beantwoord bij brief van 14 september 2015 namens het college. Er is dus geen sprake van verwarring. De wijze waarop het gemeentebestuur uw klacht heeft afgedaan, is het (enige) voorwerp van mijn onderzoek, niet het hele voortraject van de vier jaar daarvoor. De informatie uit deze achterliggende periode is als achtergrondinformatie voor mij overigens zeer nuttig.

Punt 4. onder het kopje Hoorzittingen

1.1. U verwijst naar een brief met Corsanr. 11.0052947 echter deze zit niet in de bijlagen.

Mijn commentaar: op uw verzoek is de brief alsnog als bijlage (F1) toegevoegd.

1.3 Graag toelichting hoe het kan gebeuren dat een straat die al jaren zogenaamd Prioriteit heeft toch nooit aan de beurt komt.

Mijn commentaar: dit is een politiek/bestuurlijke keuze; van een oordeel daarover moet ik me onthouden.

2.5 Over de notitie 'Hinderlijke Bomen' deze is zoals al eerder vermeld niet van de Gemeente Kampen maar betreft een landelijke verordening. Zie website (<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl>)

Mijn commentaar: de notitie is wel degelijk van de gemeente Kampen; zij is alleen wel op de decentrale landelijke databank geplaatst. Vandaar wellicht de verwarring.

2.6 De Interne klachtbehandeling is niet in 1 deel te beoordelen. Zoals vermeld zijn de brieven, telefonische klachten en balie klachten slecht behandeld. Het gesprek op 18-8-2015 is daarentegen wel netjes verlopen.

Mijn commentaar: zie mijn opmerking hiervoor (boven punt 4 van uw opmerkingen)

2.7 De zogenaamde Precedentwerking is voor ons niet zo belangrijk. Waarom voor de Gemeente in ons geval wel? En in de gevallen die op de kaplijst vermeld staan als Conditie Goed - Verkeerde Soort opeens niet meer??

Mijn commentaar: ik heb kennisgenomen van de opmerking.

Als reactie op de nadere informatie van Mevr. B..

a) Heeft ze wel bij de juiste projectleider haar informatie ingewonnen?
Volgens de Gemeente vallen wij al geruime tijd niet meer onder "Centrum"
Mocht nu uiteindelijk blijken dat wij wel onder Centrum vallen dan hebben wij voor de gemeente nog wel een aantal andere zaken die we al eerder aan de orde hebben gesteld. Graag willen wij hierover nu zwart op wit duidelijkheid hebben.

Wat ons opvalt is dat er door de Gemeente een hele vreemde manier van administratie op nagehouden wordt.

Elke keer als er zaken worden besproken die voor de bewoners van belang zijn worden er geen verslagen gemaakt of zijn deze op onverklaarbare wijze niet meer terug te vinden. Uiteindelijk trekken dus de belanghebbende bewoners aan het kortste eind en kan de Gemeente gewoon doen wat ze op dat moment graag wil.

De verzoeken die bedoeld worden gedateerd 2008-2009 zijn n.a.v. de eerder genoemde PowerPoint Presentatie. Als de verzoeken wel terug te vinden zijn waarom is dan niet te achterhalen wie hierbij allemaal betrokken waren vanuit de Gemeente??

Of heeft men een selectief geheugen?

De genoemde invalideopritjes zijn nooit gerealiseerd terwijl dit wel als uitgevoerd wordt vermeld.

De Groenarchitect heeft voor zover wij weten nooit bij een bewonersbijeenkomst een plan gepresenteerd, dus kunnen wij "de bewoners" hier ook geen aannames uit doen.

Als er gesproken wordt over aanpak verkeersveiligheid van de kruising Julianastraat -Grote Kerkstraat worden dus de bewoners van dat gebied net als de bewoners van de Grote Kerkstraat aan het lijntje gehouden door de Gemeente.

Er zijn immers geen plannen voor aanpak van de Grote Kerkstraat dus wordt de verkeersveiligheid die ook voor ons "de bewoners van de Grote Kerkstraat" van belang is ook niet aangepakt.

Zo staan er dus intussen al meerdere mensen op het verkeerde been.

Het bijgevoegde lijstje met technische mankementen is ons nietszeggend en erg klein.

Als wij door onze straat rijden / lopen komen we aan compleet boekwerk aan mankementen tegen die vervolgens alleen met een reconstructie daadwerkelijk verholpen kunnen worden. Oplappen kost over het algemeen uiteindelijk meer dan volledig vervangen.

Ook het nog steeds niet geïnspecteerde riool stamt uit 1950 en is derhalve nodig toe aan onderhoud/inspectie/vervanging. Dit past dan weer mooi in een reconstructie plaatje.

Mijn commentaar: ik heb kennis genomen van bovenstaande opmerkingen. Ik kom daar in mijn eindoordeel op terug, voor zover dit voor de klachtbehandeling van belang is.

b)

De vaststelling van de boomsoort kan door een "echte" expert ook d.m.v. de Bast gedaan worden. De Bast is het hele jaar door hetzelfde dus heeft het jaargetij hier niets mee te maken.

Dat het vaststellen makkelijker wordt in de Lente is uitstellen van het probleem.

Mijn commentaar: zie de opmerking van mevrouw B. hierover, onder B1 hierna.

c) In Corsa worden dus schijnbaar alleen maar nummers vermeld maar de oorspronkelijke bijlagen verdwijnen in het "vernietigings" archief?

Uit de hele communicatie van de Gemeente blijkt voor ons maar 1 ding.

De Gemeente heeft haar eigen belang op prioriteit boven het belang van haar inwoners.

De administratie van de Gemeente is een grote puinhoop waarin men zelf niets kan / wil veranderen en daarmee dus de inwoners van Hoogeveen altijd ongelijk kan geven.

De inwoners trekken te allen tijde aan het kortste eind en zullen dus nooit hun rechten verkrijgen. (Schadevergoedingen worden afgewezen. Klachten worden niet serieus afgehandeld.)

Mijn commentaar: van deze opmerkingen heb ik kennisgenomen. Ik kom daar zo nodig in mijn eindoordeel op terug.

B) namens het college heeft mevrouw B. me bij mail van 15 februari laten weten geen op- of aanmerkingen te hebben op het rapport van bevindingen. Wel heeft zij eerder, op 12 februari 2016, daartoe door mij in de gelegenheid gesteld, een reactie gegeven op twee feitelijke onderdelen uit bovenstaande mail van de heer X.. Die reactie luidt als volgt:

"1. De heer X. geeft in zijn reactie aan dat een "echte" expert aan de hand van de bast kan vaststellen om welke boomsoort het gaat, omdat de bast het hele jaar hetzelfde is. Helaas kan een expert aan de hand van de bast wel bepalen dat het om een linde gaat, maar om welke soort linde het precies gaat, is ook voor een expert niet met zekerheid vast te stellen.

2. De heer X. heeft aangegeven dat hij meerdere malen contact heeft gehad met de heer E. van de gemeente omdat hij problemen had met de afvoer van zijn bovenverdieping. De gemeente heeft inmiddels met een camera de kolk en de kolkaansluitleiding tot in het hoofdriool geïnspecteerd. Daarbij zijn geen mankementen geconstateerd. Ook ter plekke van de aansluiting in het hoofdriool zijn geen mankementen aangetroffen. Hiervan heeft de heer E. de heer X. op de hoogte gebracht.

De inspectie van het gehele riool in de Grote Kerkstraat staat gepland in 2019.

Omdat in de reacties van de heer X. de antwoorden van de gemeente ter discussie wordt gesteld en aannames worden gedaan die voortkomen uit emotie, beperken wij ons tot deze reactie.

Mijn commentaar: ik heb van de opmerkingen kennis genomen en kom er zo nodig in mijn eindoordeel op terug.

Beoordeling klacht naar aanleiding van bevindingen

6. Vertrouwen ver weg

Aan de heer X. heb ik laten weten dat mijn onderzoek primair is gericht op de wijze waarop de recente klacht van 11 juli 2015 van de bewoners van Grote Kerkstraat 88-92, door het

gemeentebestuur is behandeld inclusief de uitkomst ervan. Maar voordat ik daarover mijn oordeel geef, vind ik het wel van belang in wat meer algemene zin aandacht te besteden aan wat er allemaal aan voorafging. Het dossier en de gesprekken die ik heb gevoerd met de bewoners, leveren een bepaald niet geruststellend beeld op over de verhouding tussen gemeentebestuur en deze groep inwoners.

Zelfs als je hun uit een diepgevoelde frustratie voortkomende uitlatingen van haar emoties ontdoet, blijft er nog voldoende over om te constateren dat het vertrouwen van deze bewoners dat de gemeentelijk overheid ook naar hun belangen kijkt, niet bijzonder groot is. Een gevoel dat niet alleen is gevoed door de problemen met de bewuste lindeboom maar zeker ook door de manier waarop zij ervaren hebben hoe de gemeente met 'hun' deel van de Grote Kerkstraat is omgegaan (blijvende onduidelijkheid over reconstructieplannen van dit deel van de straat en het in hun ogen tekortschietend onderhoud van de fietspaden, bomen en riolering).

Of dit gevoel in alle opzichten terecht is kan ik niet beoordelen. Daarvoor heb ik ook te weinig informatie. En dat was ook niet de bedoeling van mijn onderzoek. Maar ik acht het wel belang u op dit grote ongenoegen te attenderen, vooral ook omdat de brief van de heer X. van 2 september die de aanleiding voor mijn onderzoek vormt, ook aan de gemeenteraad is geadresseerd.

7. Klachtbehandeling zelf

Dan de klacht zelf. Ik constateer dat de heer X., los van de voorgeschiedenis en de uitkomst van zijn klacht van 2 september 2015, niet ontevreden is over de wijze waarop met zijn klachtbrief van 11 juli 2015 is omgegaan. Hij beaamt een goed gesprek te hebben gehad met de behandelende ambtenaren. Dat punt kan ik hier dus verder laten rusten.

Maar tevreden is hij allerminst. Hij begrijpt niet waarom het gemeentebestuur "halsstarrig blijft vasthouden aan haar eigen regels waarbij de door hen ondervonden overlast niet meetelt", zoals hij het zelf karakteriseert. Heeft hij daarin gelijk? Om die vraag goed te beantwoorden zal ik hierna ingaan op twee hoofdthema's:

- overlast van (linde)bomen en hun strikt juridische context
- manoeuvreerruimte buiten het strikt juridische kader

8. Overlast van (linde)bomen, benaderd in een strikt juridische context

Niet alleen in Hoogeveen maar ook elders leveren lindebomen veelvuldig klachten op. Grootste bron van ergernis is de plakkerige substantie (honingdauw) die zij (kunnen) afscheiden. Onder de boom geparkeerde auto's komen zo onder lastig te verwijderen kleefstof te zitten. Ook produceren lindes net als alle bloeiende planten en bomen veel stuifmeel. Verder zorgt afvallend blad voor verstopte dakgoten. Hoogeveen houdt als algemene lijn aan dat (linde)bomen om die reden niet worden gekapt. Dat beleid wordt met zoveel woorden bevestigd in de schriftelijk beantwoording naar aanleiding van de klacht van de heer X.. In deze brief (bijlage B) wordt daarover gezegd dat er "beheerstechnisch geen reden is om de linde te verwijderen en dat het onderhoudsniveau van de boom voldoet aan het door de raad vastgestelde Basisniveau." Verderop staat ".....de overlast die u ervaart, hoe vervelend ook, (vormt) geen reden om de boom te verwijderen."

De gemeente Hoogeveen staat met dit terughoudende beleid zeker niet alleen.

Ook veel andere gemeenten voeren als beleid dat gemeentelijke bomen niet worden gekapt, om het enkele feit dat zij overlast veroorzaken. De redenering is dan dat de kleefstof- om dat euvel voor dit geval als meest aansprekende voorbeeld er uit te lichten- de autolak niet aantast en bovendien eenvoudig te verwijderen is. Deze gemeentebesturen voelen zich in deze opvatting ook gesterkt door rechterlijke uitspraken. Een voorbeeld van zo'n uitspraak is die van het Gerechtshof Den Bosch van 22 november 2011. Citaat daaruit:

"Uit de thans in hoger beroep overlegde schriftelijke verklaringen van een aantal bewoners van de B. valt af te leiden dat zich in genoemde periode enige overlast voordoet, maar dat deze overlast zodanig ernstig is dat deze de grenzen van het toelaatbare overschrijdt, blijkt daaruit naar het oordeel van het hof niet. Weliswaar staat in deze verklaringen dat de plakkerige honingdauw beschadigingen aan de lak van auto's veroorzaakt, maar dat deze beschadigingen zich ook daadwerkelijk zullen hebben voorgedaan acht het hof niet aannemelijk. Het is namelijk een feit van algemene bekendheid dat deze 'plak' eenvoudig af te wassen is. In de gegeven omstandigheden mag van [X.] en de andere bewoners ook verwacht worden dat zij

door voorhanden zijnde eenvoudige en niet zo kostbare maatregelen, zoals het in de relevante periode wellicht wat vaker dan te doen gebruikelijk wassen van de auto of het afdekken van de auto met een (afwasbaar) zeil, de schade te voorkomen. Daarbij neemt het hof in aanmerking dat zowel [X.] als de andere bewoners van de B. daar zijn gaan wonen toen de lindebomen er al lang stonden. Gelet daarop hebben zij enige mate van hinder te dulden."

Met andere woorden, juridisch gezien staan de gemeentebesturen met een anti-kapbeleid als Hoogetveen als het gaat om overlast van honingdauw, sterk.

Datzelfde geldt trouwens voor andere overlast zoals wortelopdruk, bladafval en stuifmeel. Ook die overlast is volgens de rechter geen reden tot kappen. De bewoners hebben deze "enige mate van hinder" maar te dulden aldus de rechter.

9.Overlast van (linde)bomen, benaderd vanuit andere invalshoeken

De hierboven geschetste strikt juridische benadering van het probleem waarin de gemeente in haar recht staat als zij weigert bij overlast een boom te kappen, is één kant van de medaille. Maar er is ook nog een andere kant, een andere vraag: is het onder alle omstandigheden ook behoorlijk om bij gebleken overlast onverkort aan dit uitgangspunt vast te houden?

Interessant voor het antwoord op die vraag is, eens te kijken bij andere gemeenten. De heer X. heeft mij tijdens mijn onderzoek een "Notitie: hinderlijke bomen" van de gemeente Kampen aangereikt (vastgesteld bij raadsbesluit van 29 januari 2004 en te vinden op:

<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl>)

In dat beleidsstuk komen enkele passages voor die interessant zijn voor de klacht die ons nu bezighoudt.

Citaat:

"Lekken van bomen op auto's (op algemene parkeerplaatsen).

Zoals hiervoor al aangegeven is de kleefstof eenvoudig te verwijderen maar is zij niet schadelijk en tast zij de autolak niet aan. De vraag is: is het lekken op de auto's een reden om bomen weg te halen. Wij zijn van mening dat dit niet het geval is. Daarvoor hebben wij de volgende redenen: het is lichte overlast die men heeft te dulden, men kan de auto tijdelijk elders parkeren, de kleefstof tast de auto niet aan, de hoge kosten van vervanging.

Gevolgen weghalen lekkende bomen voorzijde woningen: Beoordelingscriterium:

Alle lekkende bomen binnen 3 – 3,5 meter vanaf de erfgrans Alle lekkende bomen binnen 9 meter van de voorgevel

aantal te vervangen bomen 430 - 480

650 - 700

Indien kan worden vastgesteld dat lekkende bomen door het afscheiden van moeilijk te verwijderen kleverige stoffen rederlijkerwijs niet te accepteren overlast veroorzaken in tuinen of op ramen van huizen en geparkeerde auto's in een straat, dan zal het verzoek van de bewoner(s) om verwijdering van de lekkende bomen worden ingewilligd. Na verwijdering van de lekkende bomen dient er zo spoedig mogelijk herplant plaats te vinden (vastgesteld amendement gemeenteraad 29 januari 2004)"

Einde citaat.

Vooraf deze laatste, door mij vet afgedrukte alinea is interessant. Zij is bij raadsamendement ingevoegd. De gemeente Kampen maakt onderscheid in overlast van bomen op een algemene parkeerplaats en overlast in een woonstraat. In het eerste geval wordt ervan uitgegaan dat je gemakkelijk tijdelijk elders kunt parkeren. Bij het parkeren in je eigen straat ligt dit anders. Bij dit soort overlast in eigen straat is het gemeentebestuur van Kampen op verzoek van de bewoners genegen die bomen te kappen en te vervangen door andere.

Het is niet mijn opzet om met dit voorbeeld van Kampen te suggereren dat de gemeente Hoogetveen dit beleid zou moeten overnemen. Zo'n oordeel ligt niet op mijn weg. Dat is een bestuurlijke en politieke keuze.

Wat mij er toch toe heeft gebracht dit voorbeeld te noemen is tweeledig:

- om te laten zien dat er ook andere benaderingen van overlast veroorzakende bomen mogelijk zijn dan alleen de strikt juridische

- de situatie in de Grote Kerkstraat ook zonder zo'n algemene beleidslijn, een meer dan strikt juridische benadering verdient, zonder dat dit tot ongewenst precedentwerking behoeft te leiden.

Om dat toe te lichten schets ik even de feitelijke situatie.

De gemeente heeft aan beide zijden van de Grote Kerkstraat (tussen Julianastraat en Wilhelminastraat) parkeerhavens aangelegd. Bij al die parkeerhavens zijn lindebomen geplant. Volgens het beplantingsplan zijn dat allemaal zilverlinden (*Tilia tomentosa*; op het verschil in soort en de mogelijke gevolgen daarvan kom ik straks nog afzonderlijk terug).

De Grote Kerkstraat is een woonstraat waar de parkeerdruk vrij hoog is. De bewoners kunnen tegen betaling van € 45 per jaar een parkeervergunning krijgen om in de parkeerhavens hun auto te stallen. Er is weinig discussie over de vraag of de combinatie van parkeerhavens en lindebomen, gelukkig is. Dat is ze niet. Wanneer een reconstructie van dit deel van de Grote Kerkstraat aan de orde zou komen, zou die oude keuze wellicht ook ongedaan worden gemaakt. Maar die plannen zijn er niet. Concrete reconstructieplannen voor dit straatgedeelte ontbreken. Er zijn in het verleden op ambtelijk niveau, en in Smederij-verband, wel discussies gevoerd met de bewoners maar dat heeft nog niet tot plannen met een bestuurlijk of politiek goedkeuringsstempel geleid. Daarop vooruitlopen is derhalve geen optie.

Ook het onderhoudsprogramma biedt te weinig concrete aanknopingspunten.

Maar moet dat ook meteen het einde betekenen van de discussie die met de bewoners wordt gevoerd over het kappen van de bewuste lindeboom voor hun woning?

Volgens mij niet. Daarvoor wil ik een aantal overwegingen, ontleend aan de feitelijke situatie daar, noemen.

1. De combinatie parkeerhavens-lindebomen is een keuze die niet erg voor de hand ligt. Het risico dat zij klachten over overlast oplevert, is levensgroot.
2. De gemeente heeft aan weerszijden van de Grote Kerkstraat (Julianastraat-Wilhelminastraat) parkeerhavens aangelegd, vooral in het belang van de bewoners.
3. De parkeerdruk in deze woonbuurt, vlakbij het centrum, is groot. De bewoners worden daarin gefaciliteerd door de gemeente doordat hun de mogelijkheid wordt geboden een parkeervergunning te verkrijgen. Zij betalen daarvoor € 45 per jaar.
4. In hun woonomgeving zijn er voor de bewoners geen redelijke alternatieven om elders te parkeren.

Deze vier punten samen leveren voor de gemeente m.i. serieuze ingrediënten op om in dit geval alsnog een welwillende houding op het verzoek van de bewoners te overwegen. Voor ongewenst precedentwerking van zo'n houding behoeft u niet zo bang te zijn, omdat de situatie zoals ik die hierboven voor de Grote Kerkstraat heb geschetst, zich niet snel voor andere straten ook zal voordoen.

9a. Als extra punt van aandacht

Als extra punt van aandacht leg ik nog het volgende voor. Er is discussie ontstaan over de soort lindeboom die voor de woning van de heer X. staat. Volgens het beplantingsplan van de gemeente zijn het allemaal zilverlinden in de Grote Kerkstraat. Deze zijn anders dan bv. de Hollandse linde (*Tilia vulgaris*), die minder gevoelig is voor lekken van honingdauw. Volgens de heer X. is het niet onwaarschijnlijk dat de bewuste boom voor zijn huis niet een zilverlinde is maar een voor lekken veel gevoeliger Hollandse linde. Omdat het blad aan de boom ontbreekt, heb ik nu niet met zekerheid kunnen laten vaststellen om welke soort het hier precies gaat. Ik acht zekerheid daarover wel noodzakelijk. Ik zou u daarom graag de aanbeveling willen doen door een onafhankelijke derde-deskundige te laten bepalen om welke soort lindeboom het hier gaat. Mocht de conclusie zijn dat het hier een Hollandse linde betreft, dan lijkt me dat zeker een argument om het verzoek van de bewoners te honoreren.

10. Conclusies en aanbevelingen

1. Directe aanleiding voor mijn onderzoek was de klacht van de bewoners van Grote Kerkstraat en de brief van 2 september 2015 van de heer X. aan o.a. de gemeenteraad. Deze brief is mij op 1 december 2015 voor onderzoek in mijn handen gesteld.

2. Ik heb me in mijn onderzoek vooral gericht op de afhandeling van de schriftelijke klacht van de bewoners van 11 juli 2015, en dan met name op de uitkomst daarvan erop neerkomend dat het verzoek van de bewoners om de voor hun woning staande lindeboom wegens overlast te kappen, niet is gehonoreerd.
3. Lezing van het hele dossier en afgaande op de gesprekken die ik heb gevoerd, is mij wel opgevallen dat het vertrouwen van de bewoners in het gemeentebestuur er in de loop der jaren bepaald niet op vooruit is gegaan. Of dat terecht is kan ik niet beoordelen. Daarop was mijn onderzoek ook niet gericht. Maar ik vind het wel van belang dit gevoel van de bewoners te signaleren.
4. De klacht van 11 juli 2015 is op zichzelf netjes behandeld. Bewoners erkenden tevreden te zijn over het gesprek dat zij in dat kader met behandeld ambtenaren hebben gevoerd.
5. Over de uitkomst zijn zij niet tevreden. Zij noemen het onbegrijpelijk dat het gemeentebestuur "halsstarrig blijft vasthouden aan haar eigen regels waarbij de door hen ondervonden overlast niet meetelt".
6. Mijn onderzoek wijst uit dat de gemeente Hoogeveen het standpunt huldigt dat overlast van bomen (honingdauw, wortelopdruk, bladafval en stuifmeel) geen grond is om gemeentelijke bomen te kappen. Ook andere gemeenten volgen die lijn en zij worden daarin door de rechter gesteund. Gemeenten die er zo mee omgaan, handelen niet onrechtmatig. In zoverre is de klacht van de heer X. dan ook ongegrond.
7. Maar in dit rapport heb ik nog een andere dimensie belicht. Is er naast de juridische context nog ruimte voor andere afwegingen. Er zijn gemeenten die die ruimte ook benutten. Kampen is er één van. In een door de gemeenteraad (geamendeerd) vastgestelde Notitie: "Hinderlijke bomen", heeft die gemeente als beleid uitgesproken dat bomen die in een woonstraat overlast opleveren op verzoek van bewoners kunnen worden gekapt.
8. Zonder dat de zienswijze van Kampen nu meteen tot Hoogeveens beleid moet worden verheven -het ligt ook niet op mijn weg dat voor te stellen- biedt het wel aanknopingspunten voor een niet strikt juridisch gestuurde discussie over de lindeboom in de Grote Kerkstraat. In mijn rapport noem ik vier aan de feitelijke situatie ontleende argumenten die tezamen voor de gemeente m.i. serieuze ingrediënten opleveren om in dit geval alsnog een welwillende houding op het verzoek van de bewoners te overwegen. Overigens zonder dat dit tot ongewenste precedentwerking behoeft te leiden.
9. Aan het slot van mijn rapport doe ik de aanbeveling om een onafhankelijke derde (deskundige) te laten bepalen of de bewuste lindeboom behoort tot de zilverlindes (de soort die er volgens het gemeente beplantingsplan zou moeten staan) of tot de Hollandse lindes. Deze laatste soort is veel gevoeliger voor afscheiding van honingdauw. De heer X. heeft dit punt tijdens mijn onderzoek naar voren gebracht. Omdat er nu geen blad aan de bomen zit, kon zijn vraag nog niet definitief worden beoordeeld. Mocht straks de conclusie van het door mij aanbevolen deskundigenonderzoek zijn dat het hier inderdaad een Hollandse linde betreft, dan lijkt me dat eigenlijk een doorslaggevend argument om het verzoek van de bewoners alsnog te honoreren.

Hoogeveen, 29 februari 2016

mr. M.A.C. van Egdom, ombudsman