



Rapport

Rapport over een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Arnhem.

Datum: 24 november 2014

Rapportnummer: 2014/184

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Arnhem zijn klachten en meldingen over de slechte bereikbaarheid van zijn woning tijdens uitvoerige renovatiewerkzaamheden onvoldoende ernstig heeft genomen en heeft laten zien dat zij zich weinig bekommert om de veiligheid van burgers bij projecten als deze.

Aanleiding voor de klacht

Verzoeker woont en werkt in een Arnhemse wijk. Zijn woning ligt aan de weg die rond deze wijk loopt en op twee punten aansluit op de hoofdweg. De weg is vooral in gebruik bij verkeer met een bestemming in de wijk.

Het college van burgemeester en wethouders informeert de wijkbewoners op 8 augustus 2013 dat later die maand de uitvoering van het project Buiten Gewoon Beter (BGB) begint. Met dit project pakt de gemeente gedurende meerdere jaren wijk voor wijk het achterstallig onderhoud van de openbare ruimte aan. Het gaat vooral om het vervangen van de riolering, het plaatsen van infiltratieputten voor de afvoer van hemelwater, het aanpassen van de straatverlichting en het opnieuw bestraten van rijbanen, parkeerplaatsen en voetpaden.

Het college wijst er op dat de wegafsluiting met gele borden wordt aangegeven en dat, zodra de straat wordt opgebroken, het niet mogelijk is om de auto voor de woning te parkeren. Wel is de woning te voet bereikbaar. Het college verzoekt bewoners om, als de straat is opengebroken, de afvalcontainer op een plek te zetten waar de vuilniswagen kan komen en wijst op de mogelijkheid om telefonisch, via de e-mail of tijdens het spreekuur contact op te nemen met de directievoerder ter plaatse.

Verzoeker schrijft deze directievoerder op 2 november 2013 dat overlast van de werkzaamheden onvermijdelijk is, maar dat dit niet geldt voor het uitvoeren van de werkzaamheden en de communicatie daarover. Zo is hij - en zijn partner - niet, of pas één dag van tevoren op de hoogte gebracht van nieuwe werkzaamheden. Hierdoor konden zij niet adequaat anticiperen op de werkzaamheden en overlast.

Verder wijst hij er op dat bij calamiteiten levensbedreigende situaties kunnen ontstaan, omdat hulpdiensten het gedeelte van zijn wijk maar van één kant kunnen benaderen en bij de nabijgelegen kruising op twee blokkades stuiten. Auto's parkeren voor het hek op de weg, hoewel daarop is vermeld dat de toegang moet worden vrijgehouden voor hulpdiensten, en ook een hoge berg zand achter dit hek belemmert de doorgang voor hulpvoertuigen.

Verzoeker dringt dan ook aan op een veilige(r) oplossing.

De directievoerder reageert onmiddellijk per e-mail en schrijft dat het aannemingsbedrijf verantwoordelijk is voor de planning van de werkzaamheden en de communicatie daarover via brieven aan de bewoners. Het is gebruikelijk om de planning en uitvoering, zoals het opbreken van de weg, kort van tevoren te communiceren. Verder wijst hij erop,

dat de situatie bij de hulpdiensten bekend is en verzoekers woning ook bereikbaar was via de puinverharding, vanaf het eerste weggedeelte waar hij woont.

Tot slot wijst hij erop dat de berg zand van 30 cm. hoog bedoeld is om personenauto's te weren en dat de zware auto's van de brandweer daar geen last van hebben. Het parkeren van auto's voor het hek acht hij niet gewenst. Daarom zijn borden met de tekst 'niet parkeren en vrijhouden voor de hulpdiensten' geplaatst.

Verzoeker is het niet eens met deze reactie en wijst de directievoerder er op 4 november 2013 op dat zowel een ambulance als een bluswagen van de brandweer niet over de zandhoop kan rijden. Door de volledige blokkade door personenauto's van buurtbewoners kan zelfs geen enkel voertuig van de hulpverlening de straat in. De bereikbaarheid van een deel van de straat was tijdens de stormachtige weersomstandigheden van de zondag daarvoor volgens hem dus niet gewaarborgd.

Verzoekers bij de gemeente ingediende klacht

Op 9 februari 2014 dient verzoeker enkele klachten in bij de gemeente. Onder meer omdat de afsluiting van zijn straat hem pas een dag van tevoren is aangekondigd en de straat tijdens de rioleringswerkzaamheden langere tijd totaal onbereikbaar was voor voertuigen van hulpdiensten. Volgens verzoeker hebben de gemeente en de aannemer uiterst onverantwoordelijk gehandeld, waardoor zijn gezin heeft blootgestaan aan onnodige en grote veiligheidsrisico's en hij stelt dat de gemeente te allen tijde de veiligheid van de burger dient te waarborgen.

Het college van burgemeester en wethouders reageert met de schriftelijke mededeling dat volgens het college zowel de klacht over het verstrekken van informatie, als die over de veiligheidsrisico's voldoende is behandeld, omdat de directievoerder hierover tijdens de uitvoering van de werkzaamheden al contact met hem had opgenomen.

Relevante aspecten bij de voorbereiding van wegwerkzaamheden

Wettelijk is vastgelegd wanneer een verkeersbesluit nodig is. Zo'n besluit is niet nodig voor het plaatsen of weghalen van een waarschuwingsbord, maar wel voor tijdelijke maatregelen met gevolgen voor het verkeer. Een wegbeheerder is dan tevens verplicht om met politie en hulpdiensten, zoals de brandweer en de ambulancedienst overleg te voeren en belanghebbenden te informeren. De Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is de organisatie voor brandweer en ambulancehulpverlening in zestien gemeenten, waaronder de gemeente Arnhem.

De Nationale ombudsman constateert tevens dat op de websites van diverse gemeenten en hulpdiensten berichten staan over de hinder die ambulances en brandweerauto's ondervinden van foutief geparkeerd staande auto's. Zo staat in de Brandweerkant van Nederland (nummer 9, lente 2014) een artikel over de actie van de Veiligheidsregio

Noord- en Oost Gelderland om automobilisten te vragen om hun auto beter te parkeren. Dat gebeurt met onderstaande flyer.

Als wordt geparkeerd op een plaats waar dat niet is toegestaan kan de gemeente of de politie daartegen optreden en een boete (bestuurlijke strafbeschikking) opleggen.

NUMMER

3 5 7 8 6 4 9 7 1 9 5 3 4

Personenauto
soort voertuig

Nederland
land

Hinderen van voertuig
oederswerp

GEEN BON....

...maar bij brand of een ander incident hindert uw voertuig de doorgang van de brandweer. Dit gaat ten koste van uw veiligheid én die van de buurtbewoners, bovendien kan uw auto beschadigd raken.

U helpt ons én de inwoners van uw wijk door uw voertuig zo te parkeren dat het goed kan doorstroemen.

Werk! u mee aan een veiliger woon- en werkgebied?

BRANDWEER 

Brandweer Epe-Voorst-Apeidoorn
brandweer.EVA@nrog.nl
(055) 548 3555



Wat schreef de gemeente over de kwestie?

De gemeente is van mening dat zij voldoende heeft gedaan om de bewoners te informeren en de bereikbaarheid en de veiligheid tijdens de uitvoering van de wegwerkzaamheden te waarborgen. De protocollen hiervoor zijn opgenomen in het contract met de aannemer en bij de start van de uitvoering wordt overlegd met de hulpdiensten en de gemeente, zodat iedereen op de hoogte is.

Het kan gebeuren dat de uitvoering wel eens afwijkt van het protocol. Afspraak is dat de bewoners drie dagen voor de start van werkzaamheden voor hun deur worden geïnformeerd, maar dat was bij verzoeker maar één dag. De weg mag maximaal over een lengte van 40 meter zijn opgebroken en moet dan vanaf één zijde benaderbaar zijn. Bij een opgebroken lengte van 80 meter moet dat van twee zijden benaderbaar zijn. Zowel door de gemeente als de hulpdiensten wordt hier op toegezien. Buiten werktijd is het lastig om controle te houden op het gebruik van de openbare ruimte bij het opgebroken weggedeelte. Het zijn over het algemeen de bewoners zelf die de borden

'niet parkeren, vrijhouden voor hulpvoertuigen' bij de wegafsluiting negeren, en er blijkbaar niet attent op zijn wat dat betekent voor de bereikbaarheid en de veiligheid van de huizen langs het opgebroken weggedeelte.

Hoewel de gemeente vindt dat zij het goed heeft geregeld, maakt de kwestie de gemeente scherp op het geven van extra aandacht voor parkeren bij een wegafzetting tijdens de werktijd en de handhaving na werktijd op de bereikbaarheid van percelen achter een wegafzetting. Verder wordt in de informatie aan bewoners voortaan ook gewezen op de mogelijke risico's.

Wat vindt de Nationale ombudsman er van?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Actief luisteren houdt onder meer in, dat een overheidsinstantie die van een burger een signaal over een mogelijk probleem of een misstand ontvangt daar op reageert met een bericht waaruit blijkt dat is begrepen waar het die burger om gaat en waarin is aangegeven hoe dat is of kan worden verholpen.

In dit geval gaat het om de klacht van een burger die zich zorgen maakte over de bereikbaarheid van het deel van de straat waar hij woont. Dat deel was afgezet in verband met rioleringswerkzaamheden. Volgens de directievoerder van de gemeente konden de ambulance en de brandweer in geval van nood echter nog altijd ter plaatse komen om hulp te bieden. Verzoeker was het daar niet mee eens en hij vroeg de gemeente aandacht voor de omstandigheid dat de geparkeerde auto's aan de ene kant van het hek waarmee de weg was afgesloten en de grote zandhoop achter dat hek de doorgang voor voertuigen van de hulpdiensten in feite onmogelijk maakte.

De directievoerder van de gemeente merkt hier onder andere over op dat hij het parkeren ook niet gewenst vindt en er daarom borden waren geplaatst. Op een mogelijke verbetering van de situatie ging hij echter niet in. Verzoeker nam daarmee geen genoegen en wendde zich tot het college van burgemeester en wethouders. Het college stelde zich echter op het standpunt dat verzoekers klacht al voldoende was behandeld omdat de directievoerder met hem over de kwestie had gesproken.

Het college schoot met zijn reactie aan verzoeker echter te kort. De Nationale ombudsman overweegt daarbij het volgende.

Verzoekers zorg dat voertuigen van de hulpdiensten gedurende langere tijd niet tot vlak bij zijn woning konden komen is begrijpelijk. De hulp van brandweer en ambulance wordt in de regel immers ingeroepen omdat daarvoor een dringende reden is, waarbij een snel ingrijpen van doorslaggevende betekenis kan zijn.

Aan hulpdiensten dient in geval van nood in het verkeer ook voorrang te worden verleend om zo snel mogelijk ter plaatse hulp te kunnen bieden. Het kan gebeuren dat door onverwachte gebeurtenissen een vertraging optreedt. De uitvoering van al geplande wegwerkzaamheden kan en mag echter geen onverwachte hindernis zijn. Een

wegbeheerder, zoals in dit geval de gemeente Arnhem, dient van tevoren met politie, brandweer en ambulancedienst te overleggen zodat deze diensten hun eventuele wensen kenbaar kunnen maken en zich op wijzigingen kunnen voorbereiden.

Grootschalige en langdurige wegwerkzaamheden zijn in Nederland niet ongebruikelijk en hulpdiensten zijn ermee vertrouwd om daar in de praktijk mee om te gaan. Het is dan van belang dat de wegbeheerder erop toeziet dat die werkzaamheden ook inderdaad volgens de planning verlopen en dat niet wordt afgeweken van de afspraken met de hulpdiensten en de aan deze diensten verstrekte informatie.

De situatie rond de afsluiting met het hek op de weg waaraan verzoeker woont, was niet zoals die had behoren te zijn. Het is algemeen bekend dat het ontbreken van voldoende parkeerruimte in stedelijke gebieden nogal eens leidt tot foutief parkeren en overlast. Ook hulpdiensten ondervinden daarvan hinder en, afgaande op de publicatie in de Brandweerkant van het voorjaar van 2014, kennelijk in die mate dat de Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland het nodig vond om foutparkeerders via een flyer te wijzen op de mogelijke gevolgen daarvan voor de hulpverlening.

De directievoerder heeft naar de mening van de Nationale ombudsman te passief op verzoekers melding gereageerd door te volstaan met de bevestiging dat parkeren op de weg voor het hek niet was toegestaan. Het was hier op zijn plaats geweest als hij op verzoekers melding zelf had doorgegeven aan de afdeling Handhaving van de gemeente, óf verzoeker erop had gewezen dat hij zelf een melding bij deze dienst of bij de politie kon doen.

Ook het college heeft te mager op verzoekers klacht gereageerd. Weliswaar waren de werkzaamheden aan de weg al afgerond toen verzoeker het college over de kwestie benaderde, maar dat neemt niet weg dat het college hem had moeten informeren over de mogelijkheid tot optreden tegen foutparkeerders. Verder had het college zelf bij de Veiligheidsregio Gelderland-Midden navraag naar hun visie kunnen doen, of verzoeker naar deze dienst verwijzen. Een deskundige van die dienst had verzoeker dan uit de eerste hand kunnen informeren over het verloop van acute hulpverlening op moeilijk bereikbare locaties. Dat is niet gebeurd.

Het college heeft aldus te weinig begrip getoond voor de onzekerheid van verzoeker over de hulpverlening in het geval van een calamiteit en niet gehandeld in overeenstemming van het vereiste van actief luisteren naar de burger..

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft er wel met instemming kennis van genomen dat de gemeente voortaan meer aandacht zal geven aan het niet toegestaan parkeren bij een wegfuzzing en aanwonenden ook informeert over de daaraan verbonden veiligheidsrisico's.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Arnhem, is gegrond, wegens strijd met het vereiste dat de overheid actief luistert naar de burger.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman