

Rapport

Zeggen wat je doet en doen wat je zegt

Een onderzoek naar de informatieverstrekking door het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer bij de uitbreidingen van een speelveld.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer gegrond.

Datum: 27 augustus 2015

Rapportnummer: 2015/127

SAMENVATTING

Verzoekers wonen tegenover een rustig speelveldje. Dan past de gemeente het speelveld ineens aan. Verzoekers maken zich zorgen, want dit trekt meer jeugd aan. Ze willen graag betrokken worden bij de beslissingen, maar de gemeente luistert niet naar hun zorgen. In feite staan de beslissingen al vast. Daarom dienen ze een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De gemeente licht de besluitvorming toe en doet de toezegging geen verdere aanpassingen meer te zullen doen. Een half jaar later verhoogt de gemeente de hekken echter naar 4 meter. Hiermee is voor verzoekers de maat vol.

De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente onvoldoende aandacht heeft gehad voor de zorgen van verzoekers over overlast, door hen niet te informeren over de verhoging van de hekken terwijl zij wist dat dit gevoelig zou liggen. Dit was des te meer van belang omdat de gemeente daarmee terugkwam op een eerdere toezegging. Een burger moet ervan uit kunnen gaan dat een overheidsinstantie zijn toezeggingen nakomt. Dit betekent echter niet dat de gemeente ook gehouden is om alsnog de verhoging van de hekken ongedaan te maken. Er kunnen gerechtvaardigde redenen bestaan om van een eerdere toezegging af te wijken, bijvoorbeeld wanneer er belangen van andere burgers in het geding zijn die een andere uitkomst rechtvaardigen.

De gemeente heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekers klagen erover dat het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer het hekwerk rondom een speelveld voor hun woning heeft verhoogd, terwijl het college in de brief ter afhandeling van een klacht heeft toegezegd het speelveld niet verder aan te passen.

WAT IS ER GEBEURD?

Voor de woning van verzoekers ligt een speelveldje. Tot enkele jaren geleden werd dit met name gebruikt door jonge kinderen. Eind 2011 is op het speelveld kunstgras aangelegd. De omwonenden zijn hierover per brief ingelicht. Een half jaar later is het speelveld uitgebreid met hekken van twee meter. Enkele dagen daarvoor informeerde het college de bewoners per brief dat dit nodig was, omdat het voor de kinderen gevaarlijk was als hun bal in het water zou vallen. Naar aanleiding van klachten uit de buurt over de overlast die ontstond, is er door het college in september 2012 een informatieavond gehouden.

Verzoekers waren niet tevreden over de wijze waarop het college de omwonenden betrok bij de aanpassingen aan het speelveld en dienden daarom samen met een andere buurtbewoonster op 29 mei 2013 een klacht in bij de Nationale ombudsman. In zijn brief

van 27 juni 2013 licht het college toe welke afwegingen ten grondslag hebben gelegen aan de aanpassingen. Verzoekers zijn tevreden met deze toelichting. Daarbij is vooral van belang dat het college toezegt geen verdere aanpassingen te doen aan de speelvelden.

Begin 2014 wordt het hekwerk van het speelveld echter verder verhoogd van twee naar vier meter. Over deze aanpassing is niet met de omwonenden gecommuniceerd. In reactie op vragen van verzoekers, biedt het college per brief zijn excuses hiervoor aan. De aanpassingen waren bij nader inzien nodig, omdat uit een evaluatie bleek dat de jongeren het veld onvoldoende gebruikten.

WAT VINDEN VERZOEKERS?

Verzoekers vinden dat zij door het college meerdere malen foutief zijn geïnformeerd en op het verkeerde been zijn gezet. Met name door de verhoging van het hekwerk in 2012 is de directe leefomgeving wezenlijk veranderd. Het eens rustige speelveldje is nu een grote voetbalkooi met veel jeugd. Dit zorgt voor geluidsoverlast en het uitzicht is aanzienlijk verslechterd.

Reden om in mei 2013 een klacht in te dienen was dat het college de omwonenden onvoldoende betrok bij de besluitvorming. Op de informatieavond bijvoorbeeld, stonden de beslissingen al vast en was er geen ruimte meer voor inbreng van de omwonenden. Daarnaast communiceerde het college niet transparant over de wijzigingen. In eerste instantie werd gezegd dat de aanpassingen nodig waren voor de veiligheid van de kleine kinderen, terwijl later bleek dat beoogd was om de overlast op een ander speelveld gelijkwaardig te spreiden over meerdere speelvelden. Er is ook geen sprake van gelijke verspreiding van de overlast, maar van verplaatsing van het probleem. Het speelveld is groter dan andere speelvelden in de gemeente en er gelden ruimere openingstijden.

Hoewel verzoekers vonden dat het proces niet goed was verlopen, waren zij tevreden met de reactie op hun klacht. Het college lichtte de afwegingen die waren gemaakt duidelijk toe en de toezegging dat het speelveld niet verder uitgebreid zou worden, stelde verzoekers gerust.

De reden voor verzoekers om zich nogmaals tot de Nationale ombudsman te wenden is dat ondanks deze toezegging een half jaar later het hekwerk toch weer is verhoogd. De omwonenden zijn hier niet bij betrokken en niet over geïnformeerd. Mede gelet op de voorgeschiedenis, is het voor verzoekers onvoldoende dat de gemeente haar excuses aanbiedt voor het niet informeren; zij moet zich gewoon houden aan haar eerdere toezegging.

HOE REAGEERT DE GEMEENTE?

Het college acht de speelvelden in de gemeente noodzakelijk voor de toenemende aantallen jongeren en vindt het belangrijk dat de speelvelden gebruikt worden. Het was

bekend dat de speelvelden overlast veroorzaakten en daarom heeft het college de laatste jaren veel gedaan om de speelvelden voor alle partijen te optimaliseren. De aanpassingen van de speelvelden waren erop gericht om deze gelijkwaardig te maken en daarmee een betere spreiding van de overlast te realiseren. Overigens is de afstand van het hart van het veld tot de voorkant van de woningen 50 meter. De gemeente deelt dan ook niet de mening dat het uitzicht is verdwenen.

De bewoners zijn in eerste instantie voldoende betrokken bij de veranderingen. Zij zijn op een aantal momenten per brief ingelicht en het college heeft gereageerd op individuele e-mails en brieven van bewoners. In september 2012 heeft de gemeente een breed opgezette informatieavond gehouden om alle partijen te horen. Dat leidde tot een aantal aanpassingen om de verschillende speelvelden in de gemeente gelijkwaardig te krijgen. De meldingen over overlast zijn daarna beperkt gebleven. In 2014 zijn vrijwel geen klachten meer ontvangen. Een groep jongeren die voorheen wellicht overlast veroorzaakte speelt nu op maandagavond ergens anders. De eindtijd van 22.00 uur wordt nageleefd zonder dat daarvoor een juridische maatregel nodig is.

In zijn brief van juni 2014 geeft het college aan dat de bewoners over de meest recente verhoging van het hekwerk naar vier meter, niet zijn geïnformeerd. Dit is een gevolg van interne miscommunicatie. Het college erkent dat dit niet juist is geweest en biedt hiervoor excuses aan. Het college was zich ervan bewust dat de wijziging moeilijk zou liggen. Uit de Evaluatie Poortenbuurt, gebaseerd op een enquête onder de jongeren, van januari 2014 bleek dat de jeugd het speelveld onvoldoende gebruikte vanwege ballen die in het naastgelegen water belandden. Om die reden heeft het college besloten tot een relatief kleine aanpassing.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de klacht van verzoekers aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor 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. Dat betekent onder meer dat wanneer de overheid toezeggingen doet, de betrokken burgers geïnformeerd en betrokken worden wanneer daarvan wordt afgeweken.

In de interne klachtprocedure bij de gemeente was de wijze waarop verzoekers zijn betrokken bij de eerste aanpassingen aan het speelveld aan orde. Verzoekers klagen bij de ombudsman niet over deze klachtbehandeling, maar over wat er daarna gebeurde. Daarom zal de ombudsman zich in zijn oordeel daarop richten. Wel dient de beoordeling van dit vervolg te worden gezien in de context van de voorgeschiedenis.

De ombudsman ontvangt regelmatig klachten die samenhangen met overlast in de directe leefomgeving. Besluitvorming hierover van de gemeente ligt vaak gevoelig. De gemeente neemt eenzijdig beslissingen die de leefomgeving veranderen en burgers hebben het gevoel dat hun belang niet serieus wordt meegewogen. Begrijpelijkwijs kan

de gemeente het veelal niet alle betrokkenen naar de zin maken. Ook in dit geval is daar sprake van. Verzoekers worden geconfronteerd met uitbreidingen van het speelveld tegenover hun woning en zijn bezorgd over de overlast van jeugd. De gemeente wijst er echter op dat het belangrijk is dat de voorzieningen in de buurt gelijkmatig worden gebruikt zodat ook de eventuele overlast wordt verdeeld.

De ombudsman stelt vast dat het aan de gemeente is om de betrokken belangen te wegen en om een beslissing te nemen over de wijzigingen aan het speelveld. Van de gemeente mag in dat geval onder meer worden verwacht dat zij aandacht heeft voor de zorgen van verzoekers over overlast en dat zij hun belangen serieus neemt. Naar het oordeel van de ombudsman is de gemeente hierin tekort geschoten. Hoewel de gemeente en verzoekers van mening verschillen over of de omwonenden op een behoorlijke manier zijn geïnformeerd en betrokken in de besluitvorming, was voor de gemeente duidelijk dat de aanpassingen aan het speelveld gevoelig lagen. Door omwonenden waren immers e-mails en brieven geschreven aan de gemeente en verzoekers hadden onlangs een klacht ingediend. Ook nadat de besluitvorming was afgerond, had de gemeente de omwonenden moeten betrekken in het vervolgproces. Nadat uit de evaluatie bleek dat jongeren het speelveld onvoldoende aantrekkelijk vonden, heeft de gemeente zonder de omwonenden te informeren of hun belangen bij de besluitvorming te betrekken de hekken rondom het speelveld nogmaals verhoogd. Hiermee heeft de gemeente onvoldoende rekening gehouden met de omwonenden. Dat dit gelegen heeft aan interne miscommunicatie is wel een verklaring, maar geen rechtvaardiging.

Voor verzoekers speelt hierin terecht een belangrijke rol dat de gemeente de toezegging heeft gedaan geen verdere aanpassingen te doen aan het speelveld. Hiermee was hun zorg weggenomen. De ombudsman constateert dat mede gelet op de voorgeschiedenis, door de gang van zaken het vertrouwen van verzoekers in de gemeente tot een dieptepunt is gezakt. De ombudsman benadrukt dat een burger er vanuit mag gaan dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt. Een betrouwbare overheid zegt wat hij doet en doet wij hij zegt. Het is duidelijk dat de gemeente hierin is tekortgeschoten.

Dit betekent echter niet dat de gemeente gehouden zou zijn op basis van de toezegging alsnog de verhoging van het hekwerk ongedaan te maken. Er kunnen goede redenen bestaan om van een eerdere toezegging af te wijken, bijvoorbeeld wanneer er belangen van andere burgers in het geding zijn die een andere uitkomst rechtvaardigen. Wel is het in dat geval extra van belang dat, zoals het college zelf ook erkent, de omwonenden daarbij worden betrokken.

Gelet op het vorenstaande heeft de gemeente gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

SLOTBESCHOUWING

Beslissingen over de directe leefomgeving zijn vaak ingrijpend voor burgers. De aanpassingen aan een speelveld voor de deur, het onderwerp van deze klacht, zijn daar een goed voorbeeld van. Burgers willen dan graag betrokken worden, maar zijn ook vaak teleurgesteld over inspraakprocedures. Daarom heeft de Nationale ombudsman in 2010 de Participatiewijzer opgesteld met spelregels voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van burgers (de Participatiewijzer behoort bij het rapport 'We gooien het de inspraak in' - rapport 2009/180 van 17 september 2009 - van de Nationale ombudsman en is te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl).

In de voorbereidende fase van de besluitvorming heeft de gemeente wel aandacht besteed aan de wijze waarop zij de omwonenden betreft. Het valt de ombudsman op dat de omwonenden in de vervolgfase echter worden vergeten. De ombudsman ziet dit vaker gebeuren: de beslissing is genomen, de taak voor de gemeente volbracht en het dossier wordt 'gesloten'. Maar uiteindelijk kan het oorspronkelijke besluit toch niet in stand blijven. Bijvoorbeeld omdat de uitvoering om praktische redenen moet worden gewijzigd, of omdat omstandigheden nadien veranderen. Ook dan is het van belang dat burgers worden geïnformeerd en betrokken. Helaas ziet de ombudsman dat het geheugen van de burger die dagelijks met de besluitvorming wordt geconfronteerd, dan beter blijkt dan het organisatorisch geheugen van de overheidsinstantie. De burger wordt vergeten en voelt zich buiten spel gezet.

De Nationale ombudsman stelt vast dat burgerparticipatie een proces zonder duidelijk begin of eind is. In elke fase zullen overheidsinstanties zich ervan bewust moeten zijn dat burgers zich gehoord en gezien willen voelen en zal dus afgewogen moeten worden op welke wijze de burger wordt betrokken.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer is gegrond, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen