



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Een onderzoek naar een klacht over de manier waarop Rijkswaterstaat is omgegaan met meldingen van overlast**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Rijkswaterstaat niet gegrond.

## Wat is de klacht?

Verzoekers zijn buurtbewoners van elkaar. Zij wonen in de buurt van de A73. Deze weg verbindt Noord- en Zuid-Limburg met elkaar. Vlakbij hun woningen staat een geluidswal met daarop geluidsschermen. In 2011 worden de geluidsschermen opgehoogd van twee naar zes meter. Reden voor deze verhoging is de aanleg van de A74 en aanpassing van de A73 waarvoor Rijkswaterstaat (hierna: RWS) verantwoordelijk is. Door de aanleg en aanpassingen zal het verkeer op de A73 toenemen.

Na de verhoging van de geluidsschermen krijgen verzoekers last van geluiden die tegen de schermen weerkaatsen. De schermen zijn hellend geplaatst en daardoor zijn de geluiden die afkomstig zijn van het naastgelegen fietspad goed hoorbaar. Ook andere geluiden uit de omgeving zijn goed te horen. Zoals het geluid van spelende kinderen, honden, scooters, buiten gevoerde gesprekken en ook het geluid van het dorpsfeest dat op grote afstand van de woning van verzoekers plaatsvindt.

RWS ontvangt verschillende vragen en klachten van buurtbewoners over de geluidsreflectie. RWS erkent de overlast en stelt een beplantingsplan op voor de ruimte achter de geluidsschermen. In het plan wordt voorgesteld om de ruimte voor de geluidsschermen aan de kant van de woningen van verzoekers te beplanten. Per brief informeert RWS de buurt over het plan. In deze brief geeft zij aan dat er heesters en bomen worden aangeplant die een positief effect kunnen hebben op de geluidsreflectie.

## De overlast houdt aan: klacht bij RWS

Omdat de overlast aanhoudt, dienen verzoekers een klacht in bij RWS. In hun brief uiten zij hun onvrede over de gang van zaken over het terugdringen van reflectiegeluid achter het geluidsscherm. In hun klachtbrief schrijven verzoekers onder meer dat de plannen om het reflectiegeluid tegen te gaan en het opgestelde onderhoudsplan voor de aanplant niet adequaat worden waargemaakt. Slecht onderhoud is daarvan volgens hen de oorzaak. Verder zijn zij niet te spreken over het standpunt van RWS dat niet zeker is dat beplanting ook daadwerkelijk helpt om reflectiegeluid tegen te gaan. Verzoekers zijn het met die bewering volstrekt oneens. Van RWS willen zij zien dat het reflectiegeluid serieus, effectief en doelmatig wordt aangepakt. Mét inspraak van de buurt. En daarnaast willen verzoekers dat de glazen scherm delen ter hoogte van hun woning worden schoongemaakt. Deze zijn inmiddels namelijk ernstig vervuild. Dat het aan RWS is om de schermen schoon te maken, baseren zij op een ontwerpnota waarin staat dat het reinigen van de schermen als vast onderhoud wordt gezien. En waarin wordt aangegeven dat de schermpanelen één keer per jaar worden gereinigd.

## Reactie van RWS

RWS onderzoekt de klachten van verzoekers. Zij reageert vervolgens per brief en gaat, kort samengevat, in op de volgende punten:

- het reflectiegeluid;
- het groenbeheer;
- de reiniging van de geluidsschermen.

RWS verklaart de klacht over het groenbeheer gegrond. De klachten over of de beplanting ook daadwerkelijk helpt tegen het reflectiegeluid en de reiniging van de geluidsschermen vindt RWS ongegrond.

### *Het reflectiegeluid*

Na de plaatsing van de geluidsschermen ontvangt RWS klachten over dat de wand door de weerspiegeling van licht op een lichtwand zou lijken, over esthetische aspecten van de wand en over hinderlijke reflecties van geluid via de achterzijde van de schermen. Naast deze klachten ontvangt RWS in 2011 diverse verzoeken om nadeelcompensatie. Daarin wordt gesteld dat er sprake is van een waardevermindering van de betreffende woningen als gevolg van wateroverlast, uitzichtbelemmering en overlast als gevolg van een weerkaatsing van het omgevingsgeluid. De minister

van Verkeer en Waterstaat (tegenwoordig: minister van Infrastructuur en Waterstaat) vraagt een commissie over de verzoeken te adviseren. Door gebrek aan eerder onderzoek kan de commissie niet vaststellen of verzoekers nadeel ondervinden van reflectiegeluid als gevolg van het verhogen van de schermen. Zij geeft de minister in overweging hiernaar onderzoek te doen.

Al voordat dit onderzoek wordt uitgevoerd, stelt RWS – begin 2012 – naar aanleiding van de vragen en klachten over het reflectiegeluid een beplantingsplan op. Er waren altijd al plannen voor het beplanten achter de geluidsschermen. Maar door de klachten van de bewoners, zijn deze plannen naar voren gehaald, enigszins aangepast en versneld uitgevoerd. Het beplantingsplan houdt in dat er bomen en heesters worden geplant die een positief effect kunnen hebben op de geluidsreflectie. In het plan wordt door middel van afbeeldingen ook een toekomstbeeld van de situatie geschetst. De daadwerkelijke aanplant zelf start in het voorjaar van 2012. Door droogte in de zomer sterft veel van die beplanting af. Dode bomen worden vervangen, maar er worden geen nieuwe struiken geplaatst. Later sterft een deel van de bomen door een schimmelinfectie. Deze bomen worden vervangen door andere bomen.

In 2013 wordt het onderzoek uitgevoerd zoals de commissie die heeft gekeken naar de verzoeken om nadeelcompensatie de minister heeft geadviseerd. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door TNO (Nederlandse Organisatie voor toegepast natuurwetenschappelijk onderzoek) en NSG (Nederlandse Stichting Geluidshinder). In het onderzoek wordt beplanting als mogelijke oplossing voor het probleem van de geluidsreflectie aangedragen. Aangegeven wordt dat, hoewel niet specifiek daarvoor bedoeld, het mogelijk is dat beplanting het effect van de geluidsreflectie op termijn kan verminderen.

In de jaren na de start van de aanplant is er regelmatig contact tussen verzoekers en RWS over de situatie van het groen. Er wordt met verzoekers gesproken over een aanvullend beplantingsplan en er wordt afgesproken dat zij door RWS actief over de uitvoering van het plan zullen worden geïnformeerd. Zo kunnen eventuele opmerkingen en klachten op tijd kunnen worden meegenomen.

In eerste instantie lijkt het groen zich goed te ontwikkelen, maar daarna gaat het toch de verkeerde kant op en verslechtert de ontwikkeling van het groen. De plannen worden daarom bijgesteld en dode bomen en struiken worden enkele keren vervangen door nieuwe aanplant. Ook dat heeft niet het gewenste effect. In 2018 wordt het onderhoud van het groen aan de gemeente Venlo overgedragen. RWS blijft verantwoordelijk voor de inrichting. Per e-mail worden verzoekers geïnformeerd over hoe RWS en de gemeente verder gaan met het groenbeheer. RWS merkt in dat bericht ook op dat er geen aantoonbare relatie is tussen beplanting en het tegengaan van reflectiegeluid. Deze boodschap herhaalt zij ook haar reactie op de klacht van verzoekers. RWS heeft al in het begin gesproken over dat groenaanplant mogelijk helpt tegen reductiegeluid. Omdat er sprake is van levend materiaal, wordt er geen garantie gegeven, aldus RWS. Het klachtonderdeel dat ziet op de relatie tussen de beplanting en het tegengaan van reflectiegeluid verklaart zij daarom ongegrond.

#### *Het groenbeheer*

Het klachtonderdeel over het niet naar behoren onderhouden van de aangebrachte beplanting wordt wel gegrond verklaard. Uit onderzoek dat is uitgevoerd in 2014 bleek al dat de bomen wel groeiden, maar dat zij er niet fraai bij stonden. En dat de struiken uitval vertoonden. RWS spreekt in dit kader over slecht beheer: struiken worden weggemaaid, er wordt te weinig gemaaid, maaisel blijft liggen en er wordt te weinig water gegeven, aldus RWS. Hoewel er door middel van herplant meermaals is geprobeerd de situatie te verbeteren, stelt RWS vast dat het onderhoud niet naar behoren heeft plaatsgevonden. Van belang daarbij te vermelden is dat RWS vanwege de door haar gekozen contractvorm zeer beperkt buiten toezicht houdt.

RWS benadrukt in haar reactie op dit klachtonderdeel dat uit navraag bij een groendeskundige van RWS is gebleken dat op een dergelijk talud struiken en boomvormers altijd een groeiachterstand hebben. Dit vanwege de zuidgeoriënteerde, kunstmatig aangelegde steile helling waarbij geen grondwater in de buurt is. Na aanplant is het daarom belangrijk dat er veel water wordt gegeven en dan nog is maar de vraag of dat het gewenste resultaat oplevert. Het in 2012 geschetste groeibeeld is daarbij veel te rooskleurig voorgesteld, aldus RWS. Volgens de groendeskundige is het beeld lastig waar te maken, omdat het gaat om levend materiaal. De ontwikkeling daarvan is vrij onvoorspelbaar en hangt erg af van de

lokale omstandigheden en seizoensinvloeden. Vasthouden aan het beplantingsplan van 2012 vindt RWS daarom niet reëel.

#### *Reiniging van de geluidsschermen*

Geluidsschermen zijn bedoeld om de lokale geluidhinder van het gebruik van snelwegen te reduceren volgens wettelijke randvoorwaarden. De geluidsschermen in deze kwestie voldoen aan deze functie.

RWS heeft het onderhoud van de schermen in haar beheer. Dit onderhoud beperkt zich tot het repareren van schade en het verwijderen van aanstootgevende graffiti. Er rust op RWS op grond van de aan haar verleende bouwvergunning voor de geluidsschermen geen verplichting om de schermen transparant te houden. De schermen zijn volgens RWS niet ernstig vervuild. En daarom hoeven deze niet te worden schoongemaakt. Zij verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

#### *Aanbeveling*

In haar reactie neemt RWS nog een aanbeveling op over een voorstel van verzoekers. Zij stellen namelijk voor om laurier of andere snelgroeïende bladhoudende struiken te laten planten. RWS heeft dit voorstel met de gemeente Venlo besproken en de gemeente heeft met het voorgestelde ingestemd. Volgens de gemeente moet er niet alleen laurier, maar ook andere soorten die zijn opgewassen tegen droogte en zon(reflectie) worden geplant. RWS doet de gemeente de aanbeveling deze maatregel uit te voeren. Wel merkt zij daarbij op dat niet gegarandeerd kan worden dat de aanplant zo zal groeien dat het binnen enkele jaren is dichtgegroeid. Er kan uitval optreden en er moet minimaal drie jaar na de aanplant veel water worden gegeven. Ook moet er adequaat en zorgvuldig worden gemaaid. Maar ook als dit alles gebeurt, is er geen garantie dat de beplanting ook aanslaat.

## **Klacht bij de Nationale ombudsman**

Na de reactie van RWS zoeken verzoekers contact met de Nationale ombudsman. Zij schrijven dat het niet is gelukt om met RWS een oplossing te vinden voor de overlast van het reflectiegeluid. Zij hebben zich steeds constructief opgesteld in het contact met RWS, maar hun geduld is op en het vertrouwen in RWS is over, zo geven zij aan.

Na ontvangst van de klacht nodigt de ombudsman verzoekers uit voor een gesprek. Daarin vertellen verzoekers onder meer dat RWS naar hun idee onvoldoende verantwoordelijkheid neemt ten aanzien van de groenstrook en het nakomen van toezeggingen rondom het onderhoud van het talud. Ook vinden verzoekers dat RWS niet de verantwoordelijkheid neemt om de groenstrook 'dicht' te maken, zoals staat in de eerder opgestelde plannen. Want hoewel de overlast door RWS wordt erkend en er plannen zijn om de overlast te verminderen, lijken deze niet voldoende te worden opgepakt en uitgevoerd, aldus verzoekers. Van RWS willen zij daarom zien dat het probleem serieus en goed wordt aangepakt, mét inspraak van de buurt. Verder geven verzoekers in het gesprek aan dat er op verzoek van de gemeente Venlo transparante geluidsschermen zijn geplaatst. Een logische conclusie voor verzoekers is dan ook dat de schermen transparant moeten blijven en dus moeten worden schoongehouden. RWS is hiervoor verantwoordelijk, aldus verzoekers.

Na het gesprek met verzoekers zoekt de ombudsman ook contact met RWS. Aanleiding hiervoor is dat RWS verzoekers in haar reactie op de klacht heeft laten weten dat zij hen op de hoogte houdt van vervolgstappen rondom nieuwe aanplant. Maar verzoekers geven aan nog niets van RWS te hebben gehoord. Verder hebben verzoekers nog vragen over de transparantie van de geluidsschermen. Het is voor hen niet duidelijk waarom de schermen niet worden schoongemaakt en RWS alleen aanstootgevende graffiti verwijdert. Ook dit legt de ombudsman aan RWS voor. Op verzoek van de ombudsman neemt RWS hierna telefonisch contact op met verzoekers. Na dit contact volgt een brief waarin nog eens op een rij wordt gezet wat er besproken is.

*Brief van RWS*

In de brief die RWS naar verzoekers stuurt na het gesprek, laat zij het volgende weten:

- **Beplanting**

Over de beplanting is in het gesprek opnieuw aangegeven dat het eerder geschetste beeld in het beplantingsplan uit 2012 veel te rooskleuring was en dat daaraan vasthouden niet reëel is. En ook dat het niet zeker is dat het reflectiegeluid door beplanting wordt verminderd. Ten aanzien van het eerder besproken voorstel over de aanplant van laurier en andere soorten die tegen droogte en zon(reflectie) kunnen, laat RWS weten dat hiernaar verder onderzoek is gedaan. Daaruit is gebleken dat struiken en boomvormers op een dergelijk talud altijd een groeiachterstand hebben en dat beplanting altijd moeilijk zal overleven, mede door een gebrek aan grondwater. Ook al wordt er veel water gegeven, nog blijft de kans aanwezig dat de beplanting niet zal aanslaan. Daarom heeft RWS er na overleg met de gemeente Venlo voor gekozen om niet meer extra aan te planten en niet meer te maaien. Zo ontstaat er vanzelf beplanting die de lokale omstandigheden aankan. Maar ook dan blijft niet zeker dat het reflectiegeluid wordt tegengegaan.

- **Reiniging van het geluidsscherm**

Over het schoonhouden van het geluidsscherm laat RWS weten bij haar standpunt te blijven dat dit alleen nodig is bij aanstootgevende graffiti. In de ontwerpnota waarop verzoekers hun standpunt baseren, wordt niet aangegeven wat het reinigen inhoudt. Het onderhoud door RWS beperkt zich tot het repareren van schade aan de schermen en het verwijderen van aanstootgevende graffiti.

*Verzoek om formeel onderzoek*

Na het gesprek en de brief laten verzoekers de Nationale ombudsman weten dat voor hen duidelijk is dat RWS haar zienswijze en beleid rondom de kwestie niet wil bijstellen. Het beleid wordt zelfs aangescherpt met de beslissing om de geluidswal niet meer te maaien, aldus verzoekers. En dat alles zonder dat zij betrokken worden. Ook wordt er niets meer gedaan aan het terugdringen van de geluidsreflectie waarvan verzoekers zo'n last hebben. Met de natuurlijke aanpak waarover RWS schrijft, zal het nog jaren duren. Dit is daarom geen adequate oplossing voor de overlastproblemen. Verder wijzen verzoekers op de verplichting van RWS ten aanzien van het reinigen van de schermen en het maaien van het talud. RWS lijkt vast te houden aan een eigen interpretatie van het reinigen van de schermen die niet overeenkomt met hetgeen hierover in diverse stukken is vastgelegd. In dat kader verwijzen verzoekers ook naar een brief van het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) van de gemeente Venlo. Een politieke partij heeft het college namelijk ook bevraagd over het beheer en onderhoud van de schermen. In reactie op de gestelde vragen heeft het college vervolgens laten weten dat zij er – vanuit het perspectief van het versterken van de algehele woon- en leefomgeving bij RWS op zal aandringen om de geluidsschermen schoon te houden. Verzoekers vragen de Nationale ombudsman hun klacht verder te onderzoeken. Omdat de ombudsman het belangrijk vindt dat voor verzoekers duidelijk is wat zij van RWS mogen verwachten rondom het reflectiegeluid en het reinigen van de geluidsschermen, ziet hij aanleiding de klacht verder te onderzoeken.

## **Wat onderzoekt de Nationale ombudsman?**

De Nationale ombudsman richt zich in het onderzoek naar deze klacht vooral op de vraag of RWS voldoende heeft duidelijk gemaakt wat verzoekers van haar mogen verwachten ten aanzien van de overlastklachten. En of zij hierin met haar handelen voldoende heeft ondernomen. Hij formuleert de klacht als volgt:

Verzoekers wonen naast een geluidswal waarop de geluidsschermen zijn verhoogd. Als gevolg van de verhoging, ondervinden zij overlast door reflectiegeluiden. Verzoekers klagen over de wijze waarop RWS met hun overlastklachten omgaat. Zij vinden dat RWS onvoldoende actie neemt om de geluidsreflectie terug te dringen. Ook klagen verzoekers over het onderhoud van het talud en het geluidsscherm.

Omdat de Nationale ombudsman in de loop der tijd al veel informatie heeft ontvangen van verzoekers, schrijft hij een voorlopig verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin de klacht en de gebeurtenissen in grote lijnen wordt weergegeven. Ook de standpunten van verzoekers en RWS staan daarin. Hij vraagt verzoekers en RWS op het verslag

te reageren. Ook legt hij RWS een aantal vragen voor. Het doel daarvan is om onder andere meer duidelijkheid te krijgen over hoe de contacten met omwonenden zijn verlopen na ontvangst van de eerste vragen/meldingen van geluidsoverlast, welke acties RWS heeft ondernomen en naar welke oplossingen er gekeken is en of zij hierbij aan verwachtingsmanagement heeft gedaan.

## Hoe reageert RWS?

Van RWS ontvangt de Nationale ombudsman een uitgebreide reactie. Op enkele punten heeft deze reactie aanleiding gegeven tot aanpassing van het verslag van bevindingen. Hieronder wordt de reactie van RWS op hoofdlijnen weergegeven.

### *- Algemeen*

In haar reactie onderstreept RWS dat zij veel heeft gedaan om voor de geluidsoverlast een oplossing te vinden. En om met verzoekers in gesprek te blijven. Toen zij hoorde over de problematiek, zijn er – om aan de omwonenden tegemoet te komen – oplossingen verkend en is er gekozen voor een groenvoorziening op het talud. RWS is van mening dat daarbij niet de verwachting is gewekt dat de overlastklachten volledig zouden worden weggenomen door het beplanten van het talud. RWS benadrukt dat er geen wettelijke verplichtingen of richtlijnen zijn die voorschrijven dat reflectiegeluid aan verzoekers zijde van de geluidswal tegengegaan moet worden. Het nemen van een meer verregaande maatregel, zoals vervanging van het geluidsscherm, acht RWS gelet op het wettelijk kader en vanuit het oogpunt van doelmatigheid niet gepast. Ook het realiseren van het beplantingsplan is een kostbare kwestie. Hieruit blijkt volgens RWS ook haar wil en de inspanning om het reflectiegeluid te verminderen.

RWS is zich er goed van bewust dat geluidsoverlast invloed kan hebben op het welbevinden van omwonenden. Zij kan daarom goed begrijpen dat verzoekers teleurgesteld zijn dat de genomen maatregelen niet het gewenste effect hebben gehad. Maar hoewel het door verzoekers gewenste resultaat niet is behaald, vindt RWS dat zij – gelet op de beschikbare middelen en capaciteit – ruim voldoende heeft gehandeld op de klachten van verzoekers. En dat dat in lijn is met wat van een behoorlijk handelend bestuursorgaan mag worden verwacht. Daarom vindt RWS dat er geen reden is voor een gegronde klacht tegen RWS.

### *- Contacten met de omwonenden*

Al tijdens de plaatsing van het geluidsscherm in 2011 ontving RWS klachten van omwonenden. In reactie op deze klachten heeft RWS onder meer aangegeven dat er door de verhoging van het geluidsscherm minder geluid van de rijksweg komt. Daardoor ontstaat er mogelijk meer overlast door omgevingsgeluiden. RWS heeft in haar berichten ook gewaarschuwd dat een positief resultaat niet op voorhand verzekerd kon worden. Voor het omgaan met reflectiegeluid bestaan immers geen richtlijnen.

Met verzoekers heeft RWS verder ook contact gehad over bijvoorbeeld de oorzaken van de slechte staat van de beplanting, over de herplant, het onderhoud, over de noodzaak van de schermen en het onderhoud van het groen. Ook tijdens de periodes van onderhoudswerkzaamheden is er vaak contact geweest. Naar schatting was er ongeveer zes keer per jaar contact tussen verzoekers en RWS tot eind 2018. Toen dienden verzoekers een officiële klacht in over het handelen van RWS.

### *- Ondernomen acties en huidige stand van zaken*

Na ontvangst van de eerste vragen en meldingen zijn er door RWS verschillende acties ondernomen. Allereerst is bekeken of er technische mogelijkheden waren om het reflectiegeluid te verminderen. Er zijn geen financieel redelijke/haalbare mogelijkheden gevonden die het geluid beperken en ook recht doen aan de in recht vaststaande keuze voor een transparant scherm. Als mogelijke oplossing voor het probleem is daarna een beplantingsplan opgesteld.

Alle inspanningen hebben echter niet het gewenste resultaat opgeleverd. Dat komt door de ongunstige beplantingslocatie. Door de droogte, een schimmelinfectie en het op momenten niet optimaal onderhouden en water geven, is het niet gelukt de beplanting te laten groeien zoals stond in het beplantingsplan uit 2012. Inmiddels doen de bomen het

redelijk goed. De meeste struiken slaan echter niet aan en zullen dat waarschijnlijk ook niet meer doen. Er is lang geprobeerd om dichtbij het beeld uit het beplantingsplan 2012 te komen. Maar inmiddels is RWS van mening dat het presenteerde eindbeeld te rooskleurig was en dat daaraan vasthouden niet langer reëel is. De bomen blijven behouden en het is de bedoeling om af te wachten welke struiken zich de komende jaren op natuurlijke wijze op het talud gaan vestigen. En zich daar staande weten te houden.

*- Het reinigen van de geluidsschermen*

Er is sprake van ernstige vervuiling als de schermen dusdanig zijn vervuild dat een technische inspectie om na te gaan of de schermen technisch in goede staat zijn, onmogelijk is. Bij transparante schermen is dit vrijwel nooit het geval. In de ontwerpnota is opgenomen dat het reinigen van de schermen als vast onderhoud wordt gezien. Maar er is hierin niet nader ingevuld wat er onder 'reinigen' wordt verstaan. In haar reactie licht RWS dit toe: onderhoud van de schermen die in het beheer zijn bij RWS beperkt zich tot het repareren van ernstige schade en het verwijderen van aanstootgevende graffiti. Het is duidelijk dat schades aan de schermen worden hersteld. Of er worden noodvoorzieningen getroffen om verdere schade te voorkomen. Graffiti komt daarentegen overal voor. Vanuit kostenoverwegingen is daarom besloten om in onderhoudscontracten op te nemen dat alleen aanstootgevende graffiti moet worden verwijderd.

In reactie op de vraag over het verzoek van het college van de gemeente Venlo laat RWS weten dat er navraag is gedaan bij de contactpersoon bij de gemeente. Er blijken door de gemeenteraad vragen te zijn gesteld aan het college. RWS is echter niet bekend met het verzoek van het college om de schermen schoon te houden.

## Hoe reageren verzoekers?

Verzoekers laten weten dat zij de bevindingen in het verslag van de ombudsman onderschrijven. Verder vragen zij de ombudsman aandacht voor een drietal punten. Deze punten gaan over:

- 1) de beslissing om de geluidsschermen te plaatsen – deze kent volgens verzoekers geen wettelijke grondslag, maar is puur esthetisch van aard.
- 2) dat RWS heeft nagelaten onderzoek te doen naar eventuele negatieve effecten aan de achterkant van het geluidsscherm.
- 3) dat RWS aanstootgevende graffiti twee keer niet heeft verwijderd. Verzoekers vragen zich af hoe dit zich verhoudt tot het beleid van RWS rondom het reinigen van de schermen.

De eerste twee punten vallen niet binnen de focus van het onderzoek van de Nationale ombudsman. Daarom ziet de ombudsman geen aanleiding om het verslag van bevindingen hierop aan te passen. Het punt over het reinigen van de schermen komt wel terug in het onderzoek.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De No toetst de klacht over het handelen van RWS aan het vereiste van redelijkheid. Dat vereiste houdt in dat de overheid de verschillende belangen tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

### *De geluidsreflectie en het beplantingsplan*

De Nationale ombudsman stelt vast dat RWS zich vanaf het begin – na ontvangst van de eerste signalen en klachten – open heeft opgesteld en het gesprek met verzoekers is aangegaan. RWS kon zich voorstellen dat de geluidsoverlast voor verzoekers ingrijpend is, voelde zich daarom verantwoordelijk en was bereid om mee te zoeken naar een passende oplossing voor de geluidsreflectie. Opgemerkt moet worden dat RWS zelf heeft geconstateerd dat het onderhoud van het talud niet naar behoren heeft plaatsgevonden, waardoor het beplantingsplan niet naar verwachting is gerealiseerd. Dat heeft van doen met de gekozen contractvorm waarbij RWS zelf zeer beperkt buiten toezicht houdt. Dit neemt niet weg dat RWS de intentie heeft getoond om een voor verzoekers passende oplossing te vinden.

De Nationale ombudsman vindt – mede op basis van de nadere toelichting van RWS – dat RWS in deze situatie heeft gehandeld, zoals in redelijkheid van haar kon worden verwacht. Zij heeft zich de afgelopen acht jaren actief ingespannen om het reflectiegeluid te verminderen en heeft met haar handelen – mede door het bijstellen van het beplantingsplan – ook haar wil laten zien om een oplossing te vinden. Dat de genomen maatregelen in de praktijk niet het gewenste effect hebben gehad, doet daar niet aan af.

De ombudsman zich kan voorstellen dat verzoekers teleurgesteld zijn nu RWS heeft besloten het beplantingsplan los te laten en de komende jaren te bekijken hoe de situatie zich op natuurlijke wijze ontwikkelt. Hij constateert echter dat RWS al vanaf het begin heeft aangegeven dat niet zeker was of beplanting van het talud ook voor een oplossing voor de geluidsreflectie zou zorgen. Zij heeft steeds benadrukt dat aanplant een positief effect zou *kunnen* hebben op het reflectiegeluid, maar dat hiervoor geen garantie kon worden gegeven. Dit is meermaals aan verzoekers gecommuniceerd.

### *Reiniging van de geluidsschermen*

Het voorgaande neemt niet weg dat de ombudsman vaststelt dat er bij verzoekers wel onduidelijkheid is ontstaan over het door RWS al dan niet reinigen van de geluidsschermen. Verzoekers waren op basis van de ontwerpnota eerst in de veronderstelling dat het reinigen van de schermen tot het vaste onderhoud behoorde. Dit bleek echter niet het geval te zijn. RWS heeft op een later moment – na tussenkomst van de Nationale ombudsman – pas nader ingekleurd wat er onder 'reinigen' moest worden verstaan en verzoekers hierover geïnformeerd. Deze invulling kwam niet overeen met de verwachtingen die verzoekers hadden. In dit kader merkt de ombudsman daarom op dat het belangrijk is om in een vroeg stadium duidelijkheid te geven over de invulling van bepaalde begrippen en eventuele afspraken schriftelijk vast te leggen. Hiermee kan worden voorkomen dat er naderhand onduidelijkheid ontstaat.

## Conclusie

Alles overwegende komt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat de klacht over de onderzochte gedraging van RWS ongegrond is. RWS heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van redelijkheid.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen