



nationale ombudsman

Rapport

Gemeente Enschede handelt onredelijk in geschil over een olifantenpaadje

Oordeel

Op basis van het van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Enschede gegrond.

Wat is de klacht?

Verzoekers klagen erover dat de gemeente Enschede in haar handelen en communicatie niet eenduidig is over het naast hun huis ontstane olifantenpaadje.

Wat gaat er aan de klacht vooraf?

Algemeen

In het voorjaar van 2015 kopen verzoekers een kavel. Op de kavel laten zij een huis bouwen. Langs de schuine zijde van het bouwvlak wordt een raam geplaatst. Naast de kavel stroomt een beek en tussen het water en de woning van verzoekers in ligt een openbare groenstrook. Al tijdens de bouw merken verzoekers dat er dwars door de groenstrook heen een zogenaamd 'olifantenpaadje' ontstaat. Via dit paadje lopen buurtbewoners – door het groen – naar het recreatiegebied. Zo hoeven zij niet om te lopen. Dit is niet het eerste pad dat hier loopt. Voordat de kavel werd ingericht, liep er over het bouwvlak namelijk al een betegeld (wandel)pad. Maar nu dit betegelde pad weg is, is er door het groen heen een paadje ontstaan. En steeds als buurtbewoners over het pad lopen, lopen zij dicht langs het raam en de tuin van verzoekers.

Verzoekers vinden het niet prettig dat buurtbewoners zo dicht langs hun raam en tuin lopen. Zij voelen zich bekeken en vinden dat hun privacy wordt aangetast. Daarom zoeken zij contact met de gemeente Enschede. Volgens verzoekers heeft de gemeente namelijk al voordat zij de kavel kochten toegezegd dat zij geen pad over de groenstrook aanlegt. Op basis van die toezegging verwachten verzoekers daarom dat de gemeente zich inspant om het ontstane olifantenpaadje te verwijderen en de groenstrook zo in te richten dat buurtbewoners niet worden uitgenodigd om door de beplanting te lopen. De gemeente beaamt dat er inderdaad is gezegd dat zij geen pad aanlegt, maar geeft ook aan dat er wel een paadje kan ontstaan door gebruik van buurtbewoners. En dat zij dit al eerder aan verzoekers heeft laten weten.

Inmiddels hebben verzoekers al enkele jaren contact met de gemeente over het paadje. Zij blijven bij het standpunt dat de gemeente haar toezegging moet nakomen en het paadje moet afsluiten. Vanuit de gemeente zijn in de loop der tijd verschillende acties ondernomen om de situatie voor verzoekers te verbeteren:

- onderzocht is of er een onderhoudsovereenkomst met verzoekers kan worden gesloten;
- bekeken is of verzoekers het stuk grond naast hun woning van de gemeente kunnen kopen;
- de groenstrook is door de gemeente opnieuw ingeplant en de gemeente heeft verschillende zwerfkeien geplaatst om toegang tot het pad te bemoeilijken.

Hieronder wordt puntsgewijs op deze acties ingegaan.

Het sluiten van een onderhoudsovereenkomst

Een onderhoudsovereenkomst is een overeenkomst waarin wordt vastgelegd dat het onderhoud van een stuk grond wordt gedaan door de partij met wie de gemeente de overeenkomst sluit. In dit geval zijn dat verzoekers. De gemeente bekijkt of het sluiten van een dergelijke overeenkomst in deze situatie ook een optie is. Dat lijkt in eerste instantie zo te zijn. De gemeente laat verzoekers namelijk weten dat het opstellen van de overeenkomst in een vergevorderd stadium is. En dat er nog een paar kleine aanpassingen nodig zijn voordat de overeenkomst naar verzoekers kan worden verzonden. Bij verzoekers ontstaat tijdens de contacten over de onderhoudsovereenkomst de indruk dat zij het onderhoud van de groenstrook voor hun rekening zullen nemen en – belangrijker – dat zij daarna maatregelen kunnen nemen om het pad af te sluiten. Daarmee zou tegemoet worden gekomen aan hun wens.

In dezelfde periode dat de gemeente de laatste hand legt aan het opstellen van de onderhoudsovereenkomst, ontstaan er bezwaren vanuit de buurt. Buurtbewoners willen het olifantenpaadje namelijk niet zien verdwijnen. Vanwege deze tegengeluiden wordt het opmaken van de onderhoudsovereenkomst stopgezet. De betrokken wethouder stuurt verzoekers hierover een e-mail. Daarin biedt hij aan om te bemiddelen tussen verzoekers en hun buurt en op die manier samen te zoeken naar oplossingen om te zorgen voor meer draagvlak en samenhang in de buurt. Ook laat hij verzoekers

weten dat het openbaar groen nadat de bouw is afgerond wordt geëgaliseerd en ingezaaid met gras. En dat de grond openbaar toegankelijk blijft. Verzoekers gaan niet akkoord met het voorstel tot bemiddeling van de wethouder. Zij vinden namelijk dat zij een conflict hebben met de gemeente en niet met de buurt. Daar komt volgens verzoekers bij dat het niet gaat om 'de buurt', maar juist maar om een enkeling die niet een stukje wil omlopen. Verzoekers hebben er zelfs beelden van dat deze buurtbewoners dwars door de geplante struiken heenlopen. Volgens verzoekers proberen deze buurtbewoners de rest van de buurt mee te krijgen om tegen verzoekers en het afsluiten van het pad te zijn.

Koop van de grond

Verzoekers vragen de gemeente of zij het stuk grond naast hun woning van de gemeente kunnen kopen. Daarop volgt een afwijzende brief. De gemeente schrijft daarin dat de grond belangrijk is voor de doorgaande groenstrook naast de beek. Het is van belang om deze strook vrij te houden vanwege mogelijke toekomstige aanpassingen langs het water. Daarnaast laat de gemeente weten dat het waterschap als eigenaar van het water dusdanige voorwaarden stelt aan de inrichting van de strook dat de gemeente het stuk grond niet geschikt vindt om bij de tuin te betrekken. Als bijzondere omstandigheid noemt de gemeente ook het bezwaar van de buurtbewoners tegen verkoop van de grond. Het uitgangspunt van de gemeente is dat de verkoop van een strook grond geen negatieve invloed heeft op onderlinge verstandhoudingen in de buurt, aldus de gemeente.

Maatregelen om toegang tot de groenstrook te beperken

Na het contact met de wethouder over de onderhoudsovereenkomst zoeken verzoekers contact met de klachtencommissaris. Zij doen hun beklag over de toon waarop de gemeente communiceert en beroepen zich op de eerder gedane toezegging dat er geen pad komt. Er volgt een gesprek met de klachtencommissaris. Uit dat gesprek komen twee maatregelen die de gemeente wil uitvoeren om te proberen de situatie te verbeteren:

- 1) Het inplanten van een laatste rij heesters, ongeveer op de plek waar nu het paadje loopt;
- 2) Het plaatsen van bijvoorbeeld een grote kei om het fietsers en scooters moeilijk te maken om het paadje te gebruiken.

De gemeente doet deze voorstellen tegen finale kwijting. Dat betekent dat als verzoekers akkoord gaan met het voorstel, zij erkennen dat de gemeente door het planten van de heesters en het plaatsen van de kei het uiterste heeft gedaan om aan hun wensen tegemoet te komen. Verder kan de gemeente niets meer doen om te voorkomen dat er een paadje ontstaat. Dat betekent ook dat als de overlast blijft bestaan, de gemeente geen gesprekspartner meer is voor verzoekers. Zij zullen dan in gesprek moeten met hun buurtbewoners die het paadje willen behouden.

Verzoekers gaan onder voorbehoud akkoord met het voorstel van de gemeente en wijzen erop dat zij al meermaals zelf hebben geprobeerd om in gesprek te gaan met de buurtbewoners die problemen hebben met de afsluiting van het paadje. Ook spreken verzoekers opnieuw hun onvrede uit over de stijl en werkwijze van de gemeente. Zij voelen zich door de gemeente niet gehoord en vinden dat de gemeente hun klacht ten onrechte aanmerkt als 'burenruzie'. Ook geven zij aan dat een aantal vragen door de gemeente onbeantwoord blijft. Zo willen verzoekers bijvoorbeeld weten waarom het niet mogelijk was om een onderhoudsovereenkomst aan te gaan en waarom hun verzoek om het groen aan te kopen is afgewezen. In dat kader verwijzen verzoekers ook naar eerdere contacten met het waterschap. Het waterschap heeft namelijk eerder laten weten dat er geen bezwaren zijn voor het inrichten van een tuin op de gemeentestrook. Verder hebben verzoekers vragen over een gemeentelijke notitie waarin de gemeente een kader heeft opgesteld voor de verkoop en verhuur van openbaar groen, ook wel 'snippergroen' genoemd. Het is verzoekers niet duidelijk waarom de gemeente in deze casus van dit kader afwijkt.

Uiteindelijk worden de heesters geplant en worden er zwerfkeien neergelegd om toegang tot het paadje te bemoeilijken. De vragen de verzoekers hebben worden door de gemeente vooralsnog niet beantwoord.

Aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman

Tot grote teleurstelling van verzoekers blijft de overlast ondanks de herplant en het plaatsen van de keien aanhouden. De gemeente stelt daarom voor opnieuw te bekijken of het mogelijk is om stukken gemeentegrond aan verzoekers te verkopen. Ook biedt de gemeente aan om de zwerfkeien opnieuw te positioneren, zodat het pad weer moeilijker

toegankelijk wordt voor fietsers en scooters. Verder biedt de gemeente aan om de groenstrook samen met verzoekers en de buurt te ontwerpen en in te richten, waarbij aan de ene kant oog is voor de privacy van verzoekers en aan de andere kant voor de wandelbehoefte vanuit de buurt.

De voorgestelde oplossingen zijn voor verzoekers niet aanvaardbaar. De enige oplossing die zij voor mogelijk houden, is dat de gemeente haar toezegging nakomt en dat het pad verdwijnt. Het pad is inmiddels een zo goed als volwaardig en algemeen voetpad geworden. Dat heeft grote invloed op het woongenot en op het gevoel van privacy van verzoekers. Zij vinden de gemeente Enschede nalatig nu zij geen (verdere) actie onderneemt om het pad af te sluiten.

In het voorjaar van 2018 brengt de Nationale ombudsman samen met zijn team een bezoek aan de gemeente Enschede. Omdat verzoekers er zelf niet uitkomen met de gemeente, zoeken zij de ombudsman daar op en vertellen zij over hun klacht. Daarna sturen zij de ombudsman hun verhaal en de bijbehorende stukken toe.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

Na ontvangst van de stukken neemt de Nationale ombudsman contact op met de gemeente en vraagt hij naar de stand van zaken in deze kwestie. Ook vraagt hij de gemeente of er ruimte is om de klacht met verzoekers te bespreken om te bekijken of de gemeente iets voor hen kan betekenen. Vanuit de gemeente wordt vervolgens contact gezocht met verzoekers. Daarna volgt een schriftelijke reactie van de gemeente. Verzoekers laten de ombudsman daarop weten dat zij geen vertrouwen meer hebben in de gemeente. Zij geven aan zeer geraakt te zijn door de handelswijze van de gemeente en vragen de ombudsman daarom verder naar hun klacht te kijken. De Nationale ombudsman besluit de zaak daarom in onderzoek te nemen. Hij omschrijft de klacht van verzoekers als volgt:

Verzoekers klagen erover dat de gemeente Enschede in haar handelen en communicatie niet eenduidig is over het naast hun huis ontstane olifantenpaadje.

Nadat de Nationale ombudsman zijn onderzoek heeft geopend, hebben verzoekers opnieuw contact met de klachtencommissaris van de gemeente over de situatie en de klachtbehandeling door de gemeente. Eerder was vanuit de gemeente al bekeken of het probleem was op te lossen. Omdat er geen oplossing is gevonden, start de gemeente zelf een onderzoek naar de klacht. De ombudsman maakt daarom pas op de plaats gedurende de klachtbehandeling door de gemeente en vervolgt daarna zijn onderzoek.

Klachtbehandeling door de gemeente Enschede

Na ontvangst van de klacht heeft de klachtencommissaris van de gemeente regelmatig contact met verzoekers en brengt na uitgebreid onderzoek een advies uit. Dit advies wordt in juli 2019 gedeeld met de vakafdeling. In september wordt het advies in het college besproken. Uiteindelijk reageert het college in januari 2020 naar verzoekers. Hieronder worden het advies van de klachtencommissaris en de gemeentelijke reactie in grote lijnen en per klachtonderdeel weergegeven. Het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college) verklaart alleen het eerste klachtonderdeel gegrond. De andere twee klachtonderdelen worden ongegrond verklaard.

1. Verwachtingen rondom het ontstaan van het pad

De klachtencommissaris stelt vast dat bij de gemeente bekend was dat er een betegeld wandelpad liep over de uitgegeven kavel die verzoekers uiteindelijk hebben gekocht. Gezien de oorspronkelijke inrichting van het perceel had de gemeente bij het ontwerpen van de kavelindeling redelijkerwijs kunnen verwachten dat er opnieuw een wandelpad zou kunnen ontstaan als er geen maatregelen zouden worden gekomen, aldus de klachtencommissaris. Daar is onvoldoende naar gehandeld. Daarom stelt de klachtencommissaris dat er geen sprake is van goede voorbereiding door de gemeente. De klachtencommissaris adviseert het college om lering te trekken uit deze situatie, gebruikt termen beter te definiëren en er beter voor te zorgen dat alle informatie op de juiste plekken in de organisatie terecht komt.

In reactie op dit klachtonderdeel laat het college weten dat dit een leer- en ontwikkelpunt voor de organisatie is. Het college herkent zich in de constatering van de klachtencommissaris dat in dit geval de kaveluitgifte beter had kunnen

worden voorbereid door hierbij de afdeling Stadsbeheer te betrekken. Bij toekomstige gronduitgifte zal het college vóór de daadwerkelijke uitgifte van kavels bij meer partijen raadplegen of er ter plekke bijzonderheden zijn. Het college acht dit klachtonderdeel gegrond.

II. De afgewezen onderhoudsovereenkomst en het verzoek tot aankoop van het snippergroen

Het tweede klachtonderdeel gaat over het afwijzen van de onderhoudsovereenkomst en het verzoek tot aankoop van het snippergroen. De klachtencommissaris schrijft dat er in eerste instantie bij de gemeente de bereidheid was om een onderhoudsovereenkomst aan te gaan. Daarbij is de verwachting gewekt dat die overeenkomst zou inhouden dat verzoekers het onderhoud van de groenstrook onder hun hoede zouden nemen en maatregelen konden treffen om het pad af te sluiten. Later heeft de gemeente afgezien van het aangaan van de overeenkomst en is ook het verzoek om de groenstrook te mogen kopen door de gemeente afgewezen. De klachtencommissaris constateert dat beide besluiten onvoldoende zijn gemotiveerd, zeker omdat de grond – in afwijking van het destijds geldende beleid – niet aan verzoekers is verkocht. De motivatie hiervoor zou 'spanningen in de buurt' zijn geweest. Daarom heeft de gemeente mediation aan verzoekers aangeboden. Omdat verzoekers aangaven dat zij een conflict hebben met de gemeente en níet met de buurt, vindt de klachtencommissaris dat de gemeente het voorstel van mediation beter had moeten motiveren of de regie had moeten nemen om de mediation op te starten.

In haar reactie op dit klachtonderdeel laat het college weten dat de spanningen in de buurt niet de hoofdreden zijn van het afwijzen van het verzoek van verzoekers om het snippergroen te kopen of een onderhoudsovereenkomst af te sluiten. De hoofdreden hiervan is het beleid met betrekking tot de toekomstige inpassing van de beek, de afspraken die daarover met het waterschap zijn gemaakt en wat er staat in de (waterschaps-)keur. De spanningen in de buurt wilde het college echter niet onvermeld laten. Volgens het college is er sprake van een heldere afwijzing van de aanvragen van verzoekers. Daarom acht het college dit klachtonderdeel niet gegrond.

III. Aanspreekpunt binnen en communicatie door de gemeente

De communicatie met verzoekers is jarenlang verlopen via een teammanager van de afdeling beheer. Hierdoor kregen verzoekers het gevoel dat al hun klachten en ideeën steeds door één persoon werden tegengehouden. Volgens de klachtencommissaris had de achtergrond van deze kwestie veel eerder integraal onderzocht en opgeschaald moeten worden. En had de gemeente zelf de regie moeten nemen in het organiseren van een gesprek tussen verzoekers en hun buurtbewoners. Ook stelt de klachtencommissaris dat de communicatie in deze zaak geen goede kans van slagen had omdat het uitgangspunt van de gemeente, verzoekers en de burens op totaal verschillende niveaus lag. Hoewel er veel met verzoekers is gecommuniceerd en verzoekers over het algemeen snel te woord zijn gestaan, geeft de analyse van de klachtencommissaris het beeld dat er niet naar verzoekers geluisterd is.

Het college laat weten dat het een leerpunt is om haar gemeentelijke rol duidelijk(er) aan te geven en hier ook naar te handelen. Dat betekent duidelijk aangeven wat de gemeente wel of niet voor iemand kan betekenen en als er geen oplossing is, dit ook benoemen en naar een afronding toewerken. Volgens het college is er door de jaren heen veel contact met verzoekers geweest en was dat contact gericht op het zoeken naar een oplossing. Maar omdat de gemeente ook met andere partijen te maken heeft, betekent dat dat de gemeente ook naar die partijen moet luisteren. Dat voor verzoekers het door hun gewenste resultaat niet is bereikt, betekent volgens het college niet dat er niet naar hen is geluisterd, is meegedacht en er oplossingen zijn aangeboden. Daarom herkent het college zich niet in het advies van de klachtencommissaris dat de gemeente beter naar verzoekers had moeten luisteren en acht het dit klachtonderdeel ongegrond.

Reactie van verzoekers

Na het lezen van de gemeentelijke reactie schrijven verzoekers de Nationale ombudsman opnieuw aan. Zij wijzen er allereerst op dat het college pas vier maanden na het advies van de klachtencommissaris heeft gereageerd. De reactie zelf omschrijven verzoekers als koud, kil en zakelijk. Ook missen zij excuses voor het feit dat alles zo lang heeft geduurd. Verzoekers voelen zich niet serieus genomen en dat wordt door hoe de klachtenprocedure is verlopen en hoe de reactie van het college is geschreven nog eens extra bevestigd. De reactie van het college roept bij verzoekers ook veel vragen

op, want er zijn nog veel zaken onduidelijk. Dit zorgt voor frustratie bij verzoekers. Zij vragen de Nationale ombudsman daarom verder naar hun klacht te kijken.

Vervolg van het onderzoek van de Nationale ombudsman

Na ontvangst van de gemeentelijke reactie en de reactie van verzoekers neemt de Nationale ombudsman eerst contact op met de burgemeester van de gemeente Enschede om de zaak te bespreken. Daarna gaan twee van zijn medewerkers bij zowel verzoekers als bij de gemeente langs. Zij bekijken de situatie ter plaatse en gaan daarna in gesprek met de stadsdeelwethouder die de wijk waarin verzoekers wonen onder zich heeft. De gesprekken hebben tot doel om een open gesprek over de situatie te voeren en aan de hand daarvan de volgende stap in het onderzoek van de Nationale ombudsman te bepalen.

Uit de gesprekken blijkt duidelijk dat verzoekers en de gemeente (te) ver van elkaar afstaan. De ombudsman besluit het onderzoek daarom schriftelijk voort te zetten en vraagt bij de gemeente aanvullende informatie op over de belangrijkste punten die nog openstaan. Hieronder worden deze punten in grote lijnen weergegeven, aangevuld met hetgeen uit de ontvangen stukken is gebleken.

- Verkoop/onderhoudsovereenkomst

Uit de correspondentie tussen verzoekers en de gemeente blijkt dat de onderhoudsovereenkomst al in een vergevorderd stadium was, maar uiteindelijk toch is stopgezet. Ook het aankopen van het snippergroen was voor verzoekers niet mogelijk. De gemeente laat weten dat zowel verkoop als het aangaan van een onderhoudsovereenkomst opties zijn geweest waarnaar door de gemeente gekeken is. Bij een onderhoudsovereenkomst blijft de grond openbare ruimte en mogen er dus geen hekken en dergelijke worden geplaatst. Het gaat er alleen om dat het onderhoud wordt gedaan door degene met wie de gemeente de overeenkomst afsluit. Als snel werd voor de gemeente echter duidelijk dat verzoekers de openbare ruimte wél wilden afsluiten, zodat anderen geen gebruik meer konden maken van het olifantenpaadje. Daarvoor is een onderhoudsovereenkomst niet bedoeld. Daarom heeft de gemeente het traject rondom het afsluiten van de overeenkomst stopgezet.

Als aanvullend argument voor het stopzetten wijst de gemeente ook op de commotie in de buurt over het opstellen van de onderhoudsbijeenkomst. De gemeente hanteert namelijk zowel bij het sluiten van een onderhoudsovereenkomst als het verkopen van een stuk grond het uitgangspunt dat verkoop van een groenstrook geen negatieve invloed heeft op de onderlinge verstandhoudingen in de buurt. De gemeente heeft destijds meermaals aangeboden om een gesprek met verzoekers en de buurtbewoners te faciliteren. Daarop zijn verzoekers niet ingegaan. Inmiddels ziet de gemeente vanwege de huidige verhoudingen in de buurt minder reden voor het faciliteren van een dergelijk gesprek.

- Contacten met het waterschap

Het waterschap heeft de gemeente in de fase waarin werd bekeken of het sluiten van een onderhoudsovereenkomst tot de mogelijkheden behoorde (winter 2015), laten weten dat er geen onderhoud op het talud zal plaatsvinden en dat er voor het waterschap geen bezwaren zijn voor het inrichten van een tuin op de groenstrook. Kort daarna heeft de gemeente, in reactie op het verzoek van verzoekers om de groenstrook te kopen, aan verzoekers laten weten dat het van belang is om de groenstrook vrij te houden vanwege mogelijke toekomstige aanpassingen langs het water. En dat het waterschap als eigenaar van het water dusdanige voorwaarden stelt aan de inrichting van de strook dat de gemeente het stuk grond niet geschikt vindt om bij de tuin te betrekken.

In een later stadium (voorjaar 2018) heeft de gemeente verzoekers laten weten dat zij opnieuw contact heeft gezocht met het waterschap om te bekijken of er toch een deel van de grond aan verzoekers kan worden verkocht. Om dit mogelijk te maken, is het nodig dat het waterschap de Keur aanpast. Aanpassing van de Keur biedt mogelijkheden voor een oplossing in de groenstrook naast de woning van verzoekers. Zowel voor de privacybelangen van verzoekers als voor de wandelbehoefte van de buurt, zo liet de gemeente verzoekers weten. Met daarbij de opmerking dat afsluiting van het pad, in welke vorm dan ook, niet wordt gezien als onderdeel van deze oplossing.

In reactie op de vragen van de Nationale ombudsman (zomer 2020) heeft de gemeente laten weten dat het waterschap de Keur nog niet heeft aangepast, maar dat aanpassing het probleem van verzoekers niet zal oplossen. Dat komt omdat het maar om een deel van de grond gaat. En naar het idee van de gemeente willen verzoekers de gehele groenstrook afsluiten. Maar ook bij een nieuwe Keur zal een deel van de grond tussen de woning en de beek onder de Keur blijven vallen. De gemeente heeft afspraken gemaakt over toekomstige plannen aan de beek. Deze afspraken worden gehanteerd bij de verkoop van snippergroen. De afspraak is dat er vijf meter rondom de beek moet worden vrijgehouden. Aan de kant van verzoekers is dat één meter. Dit is omdat de gemeente in het kader van de waterproblematiek in Enschede de optie open moet houden om de vorm van de beek in de toekomst aan te passen. Hoewel er op dit moment geen concrete plannen bestaan om de beek te wijzigen, zal de gemeente daarom niet overgaan tot verkoop van de meter aan de kant van verzoekers en blijft het mogelijk om over (een deel van) de groenstrook te lopen.

Verslag van bevindingen

Na de gesprekken met verzoekers en de gemeente schrijft de Nationale ombudsman een verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin de klacht en de gebeurtenissen in grote lijnen worden weergegeven. Ook de standpunten van verzoekers en de gemeente Enschede staan daarin. De ombudsman vraagt verzoekers en de gemeente op het verslag te reageren. Van beiden ontvangt de ombudsman een reactie. Deze reacties geven aanleiding voor enkele wijzigingen in het verslag.

Voorbeschouwing

De Nationale ombudsman ziet dat verzoekers graag in alle rust van hun woning en tuin willen genieten, zonder dat hun privacy wordt aangetast door buurtbewoners die over het olifantenpaadje vlak langs hun woning lopen. Al vanaf 2015 hebben verzoekers contact met de gemeente over het paadje. Dit contact heeft niet geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing. Ook de klachtbehandeling door de gemeente heeft niet geleid tot het doorbreken van de impasse. Verzoekers hebben het gevoel dat zij er alleen voor staan. En door de jaren heen is de frustratie en ook het verdriet bij verzoekers meer en meer gegroeid. Dat zij na de koop van de kavel in deze situatie terecht zouden komen, hadden zij nooit verwacht en ook zeker nooit gewild.

Maar ook aan de kant van de gemeente wordt frustratie gevoeld. Verschillende ambtenaren en afdelingen hebben vanaf het begin af aan geregeld contact gehad met verzoekers en verschillende voorstellen gedaan om tot op zekere hoogte tegemoet te komen aan de door verzoekers ervaren overlast. Hetgeen verzoekers wensen, namelijk het volledig afsluiten van de groenstrook, is voor de gemeente echter geen optie.

Het rapport van de Nationale ombudsman zal de bij partijen gevoelde spanning naar verwachting niet (volledig) wegnemen. En ook zal het rapport niet tot een definitieve uitkomst leiden over het al dan niet afsluiten van het paadje.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van redelijkheid. Dat vereiste houdt in dat de overheid verschillende belangen tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

Advies en aanbevelingen klachtencommissaris

De Nationale ombudsman heeft in het kader van zijn onderzoek uitgebreid met verzoekers en de gemeente gesproken. Ook is het ontstane olifantenpaadje ter plaatse bekeken. De conclusie van de ombudsman komt overeen met de conclusie van de klachtencommissaris van de gemeente Enschede. Deze heeft de klacht van verzoekers uitgebreid onderzocht en een goede analyse gemaakt van wat er in deze kwestie precies aan de hand is. Op basis van haar onderzoek, heeft de klachtencommissaris een deugdelijk advies geschreven en een aantal aanbevelingen gedaan. De ombudsman acht de aanbevelingen van de klachtencommissaris redelijk en onderschrijft deze.

Uit de reactie van het college blijkt dat zij dit anders ziet. Het college wijkt namelijk op twee van de drie punten af van het advies van de klachtencommissaris. De ombudsman stelt vast dat het collegebesluit is voorzien van een vrij korte motivering, waaruit blijkt dat het college de aanbevelingen van de klachtencommissaris maar zeer gedeeltelijk ter harte heeft genomen. Daarnaast valt het de ombudsman op dat het college in haar reactie geen aandacht heeft geschonken aan de impact van die reactie op verzoekers. Hierbij neemt de ombudsman in aanmerking dat de situatie op dat moment al ruim vier jaar speelde en dat er in die periode veel contacten over en weer zijn geweest. Dat er geen aandacht is geweest voor de impact van de reactie op verzoekers, vindt de Nationale ombudsman een gemiste kans. Het tonen van meer begrip en empathie had kunnen bijdragen aan het beperken van verdere escalatie en verlies van vertrouwen in de gemeente.

Klachtbehandeling

Een ander punt dat de Nationale ombudsman constateert, is dat de termijnen voor klachtbehandeling ruimschoots zijn overschreden. Al in september 2019 werd het advies van de klachtencommissaris voorgelegd aan het college. De reactie van het college daarop volgde pas op 20 januari 2020. Het is de ombudsman niet gebleken dat verzoekers in de tussentijd door de gemeente zijn geïnformeerd over de lange behandelingsduur en de reden daarvan. Het valt de ombudsman op dat het college in haar reactie hierop ook niet ingaat. Een verklaring en excuses waren hier op zijn plaats geweest.

Alles overwegende is de Nationale ombudsman van oordeel van de gemeente Enschede in deze situatie heeft gehandeld in strijd met het vereiste van redelijkheid.

Conclusie

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

Aanbeveling

De Nationale ombudsman komt op basis van zijn eigen onderzoek – waarbij eveneens met verzoekers en de gemeente is gesproken en de locatie is bezocht – tot dezelfde conclusie en aanbevelingen als de klachtencommissaris. De ombudsman realiseert zich dat verzoekers en de gemeente in de afgelopen jaren steeds verder van elkaar af zijn komen te staan. Desondanks is het belangrijk om te bezien of deze ontstane afstand verkleind kan worden. De ombudsman beveelt de gemeente dan ook aan om met de aanbevelingen van de klachtencommissaris aan de slag te gaan.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen