



provincie **HOLLAND**
ZUID

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland

T.a.v. [art 5 1-2e]

Onderwerp

Rapport van bevindingen en advies

Geacht college,

Hierbij doe ik u toekomen mijn bevindingen en advies over de door de heer [art 5 1-2e] (hierna: klager) ingediende klacht van 19 februari 2016 inzake de aanleg en reconstructie van de N223 nabij het woonhuis [art 5 1-2e] in De Lier.

Voorgeschiedenis

In 2014 en 2015 is er een reconstructie uitgevoerd van de N223 en de Leeweg. Zonder maatregelen zou de geluidbelasting toenemen, maar door gebruik van geluidarm asfalt wat afnemen ter plaatse van de woning van klager.

Klacht

Klager heeft een klacht ingediend, omdat hij zich door de provincie in de maling genomen voelt. Bij de aanleg en reconstructie van de N223 zou de geluidsoverlast verholpen worden. Dit is volgens klager niet gebeurd. Daarnaast is er veel overlast geweest tijdens de uitvoering van het project. Er is schade ontstaan en er zijn gederfde huurinkomsten. Meerdere keren heeft hij klachten ingediend bij de gemeente, aannemer en ook bij u per e-mail. Daarop kwam geen antwoord, of wel een antwoord maar zonder resultaat.

Mondelinge behandeling

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunt op de hoorzitting van 12 mei 2016 toe te lichten. Klager heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en is verschenen met mevrouw [art 5 1-2e]. Namens u is verschenen mevrouw [art 5 1-2e] in de heer [art 5 1-2e]. De hoorzitting werd geleid door de klachtfunctionaris, mevrouw [art 5 1-2e].

Tram 9 en bus 65 stoppen bij het provinciehuis. Vanaf station Den Haag CS is het tien minuten lopen. De parkeerruimte voor auto's is beperkt.

Klachtfunctionaris

Directie Concernzaken
Afdeling Financiële en Juridische Zaken

Contact

[art 5 1-2e]

T 070 - 44 [art 5 1-2e]

[art 5 1-2e]

@pzh.nl

Provinciehuis
Zuid-Hollandplein 1
Postbus 90602
2509 LP Den Haag
T 070 441 66 11
F 070 441 78 20
www.zuid-holland.nl

Datum

20 MEI 2016

Ons kenmerk

RB-2016-000075

DOS-2016-0001514

Uw kenmerk

Bijlagen

-



Verslag

Tijdens de hoorzitting is samengevat het volgende besproken.

De klachtfunctionaris opent de hoorzitting en licht toe dat zij zal beoordelen of de provincie onbehoorlijk jegens de heer [art 5 1-2e] heeft behandeld. Klager vertelt dat er vanaf 1976 al veel gebeurd is rondom de woning aan [art 5 1-2e] in De Lier. Hierdoor is er weinig of geen vertrouwen (meer) in gemeente en provincie. In 2009 zijn er constructieve gesprekken gevoerd over de reconstructie van de weg. Er zou een geluidscherm geplaatst worden. In 2014 startten de werkzaamheden. Desgevraagd liet de provincie hem weten dat door gebruik van stil asfalt 0,2 dB minder geluidbelasting zou optreden. Dat betekent dat de norm wordt gehaald en dat er geen aanleiding is voor geluidsmaatregelen zoals het geluidscherm.

Uw college reageert hierop dat er nooit toezeggingen worden gedaan voor bijvoorbeeld de plaatsing van een geluidscherm. Uit het akoestisch rapport komen verschillende maatregelen naar voren. Deze zijn echter volgens het rapport niet nodig bij de woning van klager. In een eerder stadium is er een geluidscherm geplaatst, gesubsidieerd door de gemeente. Klager legt uit dat hij hier niet aan meegewerkt heeft, omdat dit scherm onvoldoende resultaat zou hebben en al het licht zou wegnemen omdat sprake is van een ondoorzichtig scherm.

Ten aanzien van de oneffenheid in het wegdek licht uw college toe dat het stille asfalt is gelegd tot ongeveer het huis van klager. Daar gaat het over op gewoon asfalt. Dit komt omdat bij kruisingsvlakken stil asfalt niet mogelijk is. Een naad bij de overgang van het ene naar het andere wegdek is niet te voorkomen. Het rijden over een naad kan hoorbaar zijn.

Er is voorafgaand aan de werkzaamheden door de aannemer een nulmeting en scheefmetingen gedaan, maar een rapport heeft klager niet ontvangen. De nulmeting is waarschijnlijk destijds in de brievenbus gegooid. Afgesproken wordt dat uw college de nulmeting opzoekt en toestuint aan klager. Een schade-expert van de aannemer heeft een aanbod gedaan om € 1.900,00 schade te vergoeden. Hiermee is klager niet akkoord gegaan. Hij is van mening dat de schade veel hoger is.

Tijdens de werkzaamheden is ter plaatse van de woning overdag en s nachts overlast (herrie) ervaren. Meerdere keren is contact met de provincie opgenomen. De provincie heeft daarop de aannemer gevraagd om langs te gaan. Die is niet altijd langsgekomen, aldus klager.

Uw college reageert hierop dat dit kan kloppen. De aannemer voelde zich een aantal maal onheus bejegend en wilde daarna niet meer bij klager langs. De provincie heeft de aannemer steeds gevraagd de situatie te bekijken. Daarnaast was er om de week spreekuur waar klager ook een keer is geweest. Medewerkers van de provincie zijn regelmatig ter plaatse geweest. Uw college denkt dat ze mogelijk weleens wat hebben laten liggen qua reacties op brieven of dat er een herhaalde vraag is gesteld waarop geen antwoord is gekomen. Voor weekendwerkzaamheden is de bewoners een hotelovernachting aangeboden. Dat deze overnachting -naar nu blijkt- uiteindelijk door klager is betaald was niet uw bedoeling. Klager heeft dit niet eerder bij uw college gemeld.



Afgesproken wordt dat als klager de originele factuur toestuurt van de hotelovernachting van 28 maart 2015 u bereid bent om die alsnog te betalen.

Uw college licht desgevraagd toe dat in het bestemmingsplan alle relevante toekomstige ontwikkelingen zijn meegenomen, zoals de nieuwe weg en de ontsluiting van het industrieterrein. Het akoestisch onderzoek is gebaseerd op een rekenmethode. Klager heeft geen bezwaar gemaakt tegen het bestemmingsplan, omdat hij eerder dat gesprek had gehad met de provincie. Overigens is klager van mening dat de gemeente net zo is als de provincie. Op dit moment is er geen contact met de gemeente. De gemeente heeft aangekondigd met bewoners in gesprek te gaan over geluidsmaatregelen. Daar wordt een project voor opgestart.

Klager wil met de klacht bereiken dat zijn huis gerepareerd wordt en de gemaakte kosten en geleden schade worden vergoed. Uw college sluit af met de opmerking dat zij het liefst in den minne tot oplossingen komt. Het is heel erg jammer als het dan zo loopt.

Juridisch kader

Bij de behandeling van deze klacht zijn de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing, alsmede de Behoorlijkheidsnormen zoals die door de Nationale Ombudsman zijn gedefinieerd.

Bevindingen

De klachtfunctionaris overweegt het volgende:

Behoorlijkheidsnormen

Een overheid dient zich behoorlijk en zorgvuldig te gedragen ten opzichte van een burger. Zowel een doen als een nalaten kan leiden tot het oordeel dat een bestuursorgaan onbehoorlijk of onzorgvuldig is geweest. Bij de beoordeling van de behoorlijkheid uw optreden, zoekt de klachtenfunctionaris aansluiting bij de behoorlijkheidswijzer, opgesteld door de Nationale Ombudsman.

In de behoorlijkheidswijzer zijn verschillende behoorlijkheidsnormen opgenomen waaraan getoetst kan worden. De volgende twee behoorlijkheidsnormen lijken relevant.

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel voor het doel dat



zij wil bereiken kan worden ingezet. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

Luisteren naar de burger

U heeft verklaard dat de reconstructie van de N223 een enorm project is geweest waarbij overlast niet te voorkomen was. U heeft daarover niet alleen klachten ontvangen van klager, maar ook van andere omwonenden. Klager verhuurt de woning aan art 5 1-2e te De Lier. Als eigenaar en verhuurder van de woning is voor hem van belang dat het huis niet beschadigd is en goed verhuurd kan worden. Op het moment dat de huurders overlast ondervonden ontving klager klachten van zijn huurders, die hij vervolgens doorspeelde aan u.

De klachtfunctionaris constateert dat uw college binnen de kaders van de uitvoering van het project heeft gedaan wat zij moest doen. Naar aanleiding van de overlastklachten heeft u daarop gereageerd door de aannemer te informeren en/of ter plaatse te gaan kijken. Zo nodig zijn maatregelen genomen, zoals het aanbieden van de overnachting aan de huurders tijdens weekendwerkzaamheden. Uw college was tot de behandeling van de klacht niet op de hoogte dat een en ander met de betaling niet goed zou zijn gegaan. U heeft zich bereid verklaard dit alsnog op te lossen. De schadeclaim die door klager is ingediend, heeft uw college in behandeling. De beoordeling van deze schadeclaim staat los van deze klachtprocedure.

Klager heeft al langere tijd geen goede ervaringen met zowel u als de gemeente. Met name door allerlei (planologische) ontwikkelingen rondom zijn woning. Het is begrijpelijk dat gebeurtenissen uit het verleden hun weerslag hebben op de verstandhouding tussen uw college en klager in de tegenwoordige tijd.

Uw college heeft beaamd dat er mogelijk weleens een reactie op een e-mail of herhaalde vraag van klager is blijven liggen. De klachtfunctionaris is van mening dat dit voorkomen had moeten worden, maar vindt het onvoldoende om de klacht op dit punt gegrond te achten. Dit omdat ter zitting is gebleken dat door uw college in het algemeen ten aanzien van de vragen en klachten over het project N223 wel voldoende gecommuniceerd is met klager. Tijdens de hoorzitting zijn er verschillende voorbeelden naar voren gebracht waaruit blijkt dat naar klager geluisterd is en dat met het besprokene wat is gedaan. De klachtfunctionaris merkt hierbij wel op dat juist in een geval waarin de verstandhouding niet vanzelfsprekend goed is, het van belang kan zijn adaptief te communiceren. Dat kan bijvoorbeeld inhouden dat u vaker concreet in gesprek bent en het besprokene vastlegt.

Evenredigheid

Klager voelt zich in de maling genomen, omdat hij in eerdere gesprekken het idee had gekregen dat de reconstructie geen geluidsoverlast ter hoogte van zijn woning zou opleveren. Uit het geluidsrapport bleek vervolgens dat er bij zijn woning voldaan wordt aan de geluidsnormen, waardoor zijn woning, in tegenstelling tot verschillende andere woningen, niet in aanmerking komt voor geluidwerende maatregelen.

De klachtfunctionaris kan zich goed voorstellen dat de uitkomst van dit geluidsrapport voor klager onbegrijpelijk was, omdat hij in de veronderstelling was dat eerder al een toezegging was gedaan dat er een geluidscherm bij zijn woning geplaatst zou worden.



Daarnaast is klager ervan overtuigd dat ook in de huidige praktijk het geluidsniveau op zijn woning vele malen hoger is. De klachtfunctionaris heeft tijdens de hoorzitting uitgelegd dat een inhoudelijk oordeel hierover niet in deze procedure thuis hoort nu alleen gekeken wordt of de provincie behoorlijk heeft gehandeld. Wel is de procedure rondom de reconstructie naar de mening van de klachtfunctionaris niet onbehoorlijk verlopen. Op basis van het destijds opgestelde geluidsrapport is door uw college gekozen voor een optie die ook voor klager niet zou leiden tot onevenredig nadeel. In het licht van de hierboven gemaakte opmerking over communicatie kan de klachtfunctionaris zich voorstellen dat uw college nagaat bij wie klager terecht kan met klachten over geluidsoverlast (een vermeend hoger geluidsniveau in de huidige praktijk) veroorzaakt door het wegverkeer.

Advies

De klachtfunctionaris adviseert de klacht ongegrond te verklaren.

De klachtfunctionaris ontvangt te zijner tijd graag een afschrift van uw beslissing op de klacht.

Hoogachtend,

De klachtfunctionaris,

Naams deze

art 5 1-2e

art 5 1-2e

De secretaris,

art 5 1-2e

