



Rapport

inzake de klacht van mevrouw V., mede namens 14 buren,
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Hellevoetsluis

“Hoge bomen vangen veel wind én van de wal in de sloot”
Klacht over overlast van buitenruimte in De Kooistee

Dossiernummer: 2016.662/2757

Datum: 8 november 2018

Samenvatting

Mevrouw V. en 14 van haar burens uit de wijk De Kooistee in Hellevoetsluis klagen over de overlast van een aantal grote iepen. Ze hebben last van schaduw van de iepen en vogelpoep, omdat de bomen te dicht bij hun huizen staan. De buurtbewoners willen dat de gemeente de grote iepen verwijdert en daarvoor een kleinere boomsoort plant. Zij willen ook dat de gemeente meer onderhoud aan de buitenruimte pleegt, voornamelijk aan de beschoeiing van een watertje achter hun schuren en een voederplaats voor eenden.

De gemeente weigert de iepen weg te halen en kleinere bomen te planten. Ze zorgen volgens de gemeente voor woongenot en zijn goed voor het milieu. De Kooistee is in de gemeentelijke planning nog niet aan de beurt voor groot onderhoud en daarom wil de gemeente nu geen extra onderhoud plegen.

Mevrouw V. en de andere bewoners vinden dat de gemeente niet luistert naar haar burgers. Ze dienen daarom een klacht in bij de ombudsman.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman legt de gemeente uit dat het Bomenplan waarin staat dat er in De Kooistee teveel grote bomen staan, vooral bedoeld is voor de ontwikkeling van nieuwe wijken en een handvat bij het groot onderhoud van een wijk. Volgens de onderhoudsplanning is De Kooistee nog niet aan de beurt voor groot onderhoud.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman stelt de gemeente in april 2018 het Beheerplan oevers gemeente Hellevoetsluis vast. Daarin staat dat het stuk oever achter de schuur van mevrouw V. scheef en verzakt is. In het beheerplan staat dat dit stuk oever in 2026 vervangen wordt.

Tijdens het onderzoek geeft de gemeente aan dat zij bereid is om de mogelijkheden om tot een (lichtere) vorm van wijkbeheer / buurtaanpak te komen, te onderzoeken. In reactie op de voorlopige aanbeveling van de ombudsman stelt de gemeente echter dat zij daar op dit moment geen reden voor ziet.

De ombudsman heeft er begrip voor dat de gemeente om budgettaire redenen beheersplannen maakt, waarin voorrang wordt gegeven aan het groot onderhoud in wijken die er slechter aan toe zijn of stukken oever die er slechter aan toe zijn dan de oever achter de schuren van mevrouw V. en haar burens. Dit betekent echter niet dat er al die tijd niets aan het onderhoud hoeft te worden gedaan.

De gemeente had bovendien veel beter aan mevrouw V. en haar burens uit moeten leggen waarom er niet aan hun wensen tegemoet gekomen werd. De ombudsman vindt bovendien dat de gemeente bij dit soort klachten het uitgangspunt zou moeten huldigen 'wat kan de gemeente wel doen' in plaats van 'wat kan de gemeente niet doen'. Dit is vooral nodig omdat bewoners het zelf niet – altijd – in hun macht hebben om een eind aan de door hen ervaren overlast te maken.

De ombudsman verbindt daarom aan zijn oordeel de volgende aanbeveling:

Aanbeveling Onderzoek de mogelijkheden om tot een (lichtere) vorm van wijkbeheer / buurtaanpak te komen in buurten met burgers die zo gemotiveerd zijn als mevrouw V. en haar burens en vraag welke rol mevrouw V. en haar burens daarbij zouden willen en kunnen vervullen. Overweeg of er binnen deze lichtere vorm een oplossing mogelijk is voor de iepen, de beschoeiing en de eendenvoederplaats. Leg de gemaakte keuzes goed uit.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen dat de gemeente bereid was een onderzoek te doen naar een lichtere vorm van wijkbeheer/buurtaanpak. De ombudsman is teleurgesteld dat de gemeente tot de conclusie is gekomen dat zij niet bereid is om mevrouw V. en haar burens een vorm van wijkbeheer/buurtaanpak aan te bieden. De ombudsman constateert dat mevrouw V. en haar burens ondanks hun inspanningen en hun klachten geen tastbare resultaten hebben geboekt.

Inleiding

Mevrouw V. en 14 van haar buren uit de wijk De Kooistee in Hellevoetsluis klagen over de overlast van een aantal grote iepen. De bewoners vinden dat de bomen te dicht bij hun woningen staan en ze hebben overlast van langdurige schaduw en vogelpoep. Daarnaast vinden ze dat de gemeente beter onderhoud moet plegen aan de buitenruimte.

Vanaf 2009 protesteren de buren ieder individueel tegen de iepen. Omdat dit geen resultaat oplevert, slaan ze begin 2015 de handen ineen. Mevrouw V. is de contactpersoon. Zij schrijft namens 15 buurtbewoners naar de gemeente dat de bewoners de grote iepen willen ruilen voor een kleinere boomsoort.

De gemeente weigert de bomen weg te halen of te vervangen, omdat zij het woongenot in de buurt zouden verhogen en goed zijn voor het milieu. Kleinere bomen geven niet dezelfde vreugde en milieubescherming. De buurtbewoners leggen uit dat de overlast echt heel vervelend is.

Na de informele klachtafhandeling, dienen de bewoners een formele klacht in. De Adviescommissie bezwaarschriften en klachten adviseert het college de klacht over de gebrekkige communicatie van de gemeente gegrond en de overige klachten ongegrond te verklaren. Dat neemt de gemeente zo over in haar brief aan de bewoners.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op met een voorlopig oordeel en een aanbeveling. Mevrouw V. en de buurtbewoners reageerden daar schriftelijk op. Op grond van de bevindingen en het voorlopig oordeel vraagt de gemeente om een gesprek met de ombudsman. Vanzelfsprekend komt de ombudsman aan een dergelijk verzoek tegemoet. Zoals afgesproken geeft de gemeente tijdens het gesprek een mondelinge toelichting en daarna een formele schriftelijke reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.

In haar schriftelijke reactie gaf de gemeente nieuwe informatie die gevolgen had voor de bevindingen en het voorlopig oordeel. De ombudsman besloot de gemeente en klagers nogmaals om een reactie te geven op zijn gewijzigde bevindingen en voorlopig oordeel. Mevrouw V. en de buurtbewoners hebben dat gedaan. De gemeente reageerde op de aanbevelingen. Die reacties gaven de ombudsman opnieuw aanleiding om zijn bevindingen en voorlopig oordeel bij te stellen. De

ombudsman stelt nu zijn oordeel definitief vast. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klacht

De klachten van mevrouw V. en de buurtbewoners zijn:

- Klacht 1* Er is nog steeds geen oplossing voor de bomen, de beschoeiing en de eendenvoederplaats.
- Klacht 2* De gemeente luistert niet naar burgers, reageert niet op burgers en geeft geen informatie.
- Klacht 3* De gemeente neemt niet deel aan oplossingen voor problemen in onze wijk.

Mevrouw V. en haar burens willen bereiken dat er met de gemeente op buurtniveau een samenwerkingsverband komt zoals de gemeente dat elders in Hellevoetsluis ook doet en dat er zo oplossingen komen voor problemen in de buurt.

Geen oordeel klacht 2

- Klacht 2* De gemeente luistert niet naar burgers, reageert niet op burgers en geeft geen informatie.

De gemeente heeft in het kader van de interne klachtbehandeling al geconstateerd dat deze klacht gegrond is. Om die reden zal de ombudsman geen onderzoek instellen en geen oordeel aan deze klacht verbinden.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. In de wijk De Kooistee in Hellevoetsluis staat een aantal grote iepen. De bewoners aan de Poseidon ervaren overlast van deze iepen. De bomen geven volgens hen overlast van schaduw en vogelpoep. Ook drukken de wortels van de iepen de rubberen tegels van een speelplaats omhoog. Het gaat om 4 bomen, waarvan er 3 al bijna volwassen zijn en 1 nog in de groei is. Individuele buurtbewoners klagen al vanaf 2009 bij de gemeente Hellevoetsluis over de iepen.
2. Op de pagina *Wijkbeheer* van de site van de gemeente Hellevoetsluis staat dat het wijkbeheer Hellevoetsluis een samenwerkingsverband is tussen de gemeente Hellevoetsluis, woningcorporatie Maasdelta, de politie, stichting PUSH

(opbouwwerk) en DOCK (jongerenwerk). De gemeente ziet als doel van het wijkbeheer het op peil houden en verbeteren van de leefbaarheid in wijken en buurten van Hellevoetsluis, waarbij wijkbeheer Hellevoetsluis veel waarde hecht aan de betrokkenheid van bewoners. Bewoners kunnen leefbaarheidsinitiatieven indienen en meedenken en beslissen over projecten in hun eigen leefomgeving. Op de site Opstarten project Wijkbeheer staat dat onder meer maatregelen of projecten omtrent extra fysiek-ruimtelijke voorzieningen en extra onderhoud van groen en verhardingen, onkruidbestrijding, etc. in aanmerking komen voor wijkbeheer.

3. Op de pagina Buurtaanpak staat dat met de Buurtaanpak met behulp van wijkbeheer (delen van) buurten op zowel fysiek als sociaal gebied verbeterd worden. Lopende projecten zijn vanaf juli 2014 Buurtaanpak Koele Nacht (Melkweg, Kosmos, Zenit, Andromeda, Komeet, Trambaanpad en Dierenriem (58 – 142) en vanaf voorjaar 2016 Buurtaanpak Vlotbrug (Schoolstraat, Voornestraat, Kouwenoordseweg, Verlengde Oudejaarsweg, Apollo, Kanaalweg Oostzijde en Oostdijk). Bij zowel het wijkbeheer als de Buurtaanpak staat dat de gemeente wil samenwerken met de bewoners.

Het deel van Koele Nacht waar Poseidon (/) in ligt, valt precies tussen de Buurtaanpak Koele Nacht en de Buurtaanpak Vlotbrug.



Google Maps, 20 juni 2017

4. Begin 2015 slaan 15 buurtbewoners de handen ineen. Mevrouw V. is namens deze 15 buurtbewoners de contactpersoon. Op 9 februari 2015 schrijft mevrouw V. de gemeente Hellevoetsluis aan. De buurtbewoners willen dat de grote bomen weggehaald worden, zodat de overlast verdwijnt. Omdat ze van groen houden, willen ze graag een lagere boomsoort terug.

5. Namens het college reageert het hoofd van de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving op 16 maart 2015 dat de gemeente de bomen laat staan. Ze zijn volgens de gemeente veilig, de onderhoudstoestand is goed en de bomen verkeren '*in goede vitaliteit*'. De periodieke veiligheidscheck van de bomen in Hellevoetsluis geeft geen aanleiding tot het kappen van de bomen. De gemeente zegt dat de bomen nog iets gaan groeien, maar langzamer en dat de schaduwoverlast dus nog iets toe zal nemen. De gemeente vindt echter dat een groene uitstraling van de wijk belangrijk is en daarom wil de gemeente de bomen niet kappen.
6. De buurtbewoners blijven protesteren. Op 29 maart 2015 sturen zij een brief aan de gemeente waarin zij hun standpunt herhalen. Zij willen nog steeds dat de bomen vanwege de overlast weggehaald worden.
7. Op 10 juli 2015 deelt het afdelingshoofd Beheer, Vergunning & Handhaving mee dat het college op 16 juni 2015 heeft besloten de iepen te laten staan. Het college baseert zijn beslissing op het bomenbeleid van de gemeente.
8. Op 16 juli 2015 dient mevrouw V. een Wob-verzoek¹ in. Zij wil alle documenten op basis waarvan het college op 16 juni 2015 haar besluit heeft genomen. Daarnaast vraagt zij naar de groenstatus van de wijk De Kooistee en de straten Aphrodite en Poseidon en een plan voor toekomstig groenonderhoud in deze straten.
9. Vlak voor een gesprek (of meeting zoals betrokkenen het in hun correspondentie noemen) met de gemeente op 24 september 2015, doen de bewoners zelf een schouw en maken daarvan een verslag inclusief foto's. Daarin geven ze de overlast van de iepen aan. Daarnaast geven de bewoners aan dat
 - a. de groenvoorziening, plantenbakken en bestrating onderhoud behoeven,
 - b. er parkeerproblemen zijn,
 - c. het pad achter de Poseidon verzakt omdat het zand wegloopt langs de beschoeiing,
 - d. het riet op het pad en in de schuren omhoog komt en
 - e. de eendenvoederplaats door het riet onbereikbaar is.

¹ Een Wob-verzoek is een verzoek van een burger of een organisatie om overheidsinformatie te mogen inzien met een beroep op de Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob). Deze wet verplicht de overheid tot het geven van informatie over bestuurlijke aangelegenheden. De wet noemt een aantal uitzonderingen. De belangrijkste zijn het beschermen van de privacy van derden.

De bewoners vragen om een actieplan. De gemeente belooft volgens mevrouw V. binnen 1 week het verslag van het gesprek toe te sturen en binnen 4 weken een plan van aanpak.

10. Op 5 en op 29 oktober 2015 vraagt mevrouw V. naar het verslag van het gesprek op 24 september 2015 en het plan van aanpak. Op 8 november 2015 kondigt ze een "officiële" klacht aan, omdat ze niets heeft ontvangen of gehoord. Op 10 november 2015 stuurt de gemeente haar de gevraagde stukken.
11. Op 13 april 2016 geeft de Adviescommissie bezwaarschriften en klachten het advies: *'Gelet op vorenstaande adviseert de commissie het college de onderhavige klacht wat betreft de gebrekkige communicatie van gemeentezijde als gegrond en voor het overige als ongegrond te beschouwen'*.
12. De gemeente neemt dit advies over. De gemeente heeft na de zitting van de commissie in De Kooistee onderhoud gepleegd. Er is extra gesnoeid en de boomkransen² zijn verwijderd.
13. Iepen kunnen, afhankelijk van de soort, tussen de 20 en 40 meter hoog worden en een leeftijd van 300 jaar halen.³ Op 26 december 2016 heeft de ombudsman de situatie aan de Poseidon bekeken en foto's gemaakt van de op dat moment kale iepen.



Foto van de ombudsman, de iep bij het speelplaatsje



Foto van de ombudsman, de iepen tussen de 2 huizenrijen

² Boomkrans of boomspiegel: het stuk grond rondom de stam van een boom dat van boven toegankelijk is voor lucht en water.

³ www.bomeninfo.nl/levensduur.htm

www.bomenbieb.nl/boomsoort

www.bomeninfo.nl/levensduur.htm

14. Tijdens het onderzoek van de ombudsman laat de gemeente een onderzoek uitvoeren naar alle oevers in de gemeente Hellevoetsluis. In het rapport Beheerplan oevers gemeente Hellevoetsluis staat dat de beschoeiing achter de Poseidon beeldkwaliteit B heeft, uitgezonderd een stuk van 17,70 meter dat verzakt en beschadigd is. De Aquanoom adviseert om deze beschoeiing in 2026 te vervangen door beschoeiing met een schothoogte van 1,30 meter, een paallengte van 4 meter en een anker. Daarnaast adviseert Aquanoom om de verzakking nader te beschouwen.

Standpunt klager

Bomen

15. Mevrouw V. geeft namens de buurtbewoners aan dat de overlast die de buurt van de bomen ervaart, ernstig is. Het gaat onder meer om (delen van het jaar) geen zon in voor- of achtertuin, waardevermindering van de woningen die geen of weinig zon hebben, en door de schaduw slecht functionerende zonnepanelen. Of een boom de leefbaarheid van de buurt vergroot, wordt door de bewoners beter gevoeld dan door een ambtenaar achter zijn bureau, zo schrijft zij.
16. Mevrouw V. en haar buurtbewoners willen graag dat de iepen vervangen worden door een lagere bomensoort, omdat ook zij bomen heel belangrijk vinden. Mevrouw V. en de buurtbewoners vragen zich af waarom de gemeente alleen in de wijken met een buurtaanpak bomen kapt. Die bomen waren gezond en veilig, net als de iepen in de Koele Nacht. Waarom kijkt de gemeente tijdens een buurtaanpak wel naar de 2^e en 3^e richtlijn van de *Notitie Omgevingsvergunning voor de activiteit kappen* en als bewoners ernstige overlast ervaren niet?

Onderhoud

17. Mevrouw V. en de buurtbewoners vinden dat de gemeente consequent te weinig onderhoud pleegt, en geven als voorbeelden ruim overhangend groen en hoog onkruid op de eendenvoederplaats. Mevrouw V. en haar buurtbewoners constateren dat de eendenvoederplaats niet meer gebruikt kan worden om eenden te voeren, omdat riet en onkruid de toegang afsluiten.
18. Mevrouw V stelt dat de beschoeiing veel te kort is. Daardoor loopt, ondanks dat er zanddicht doek in de steeg ligt, het zand weg en verzakt het achterpad steeds verder. Daarnaast stuurt mevrouw V. foto's van het achterpad zoals dat er op 15 september 2017 uitzag. Dat was toen overstroomd en stond 7 tot 10 centimeter onder water. Volgens de buurtbewoners is het eigenlijk nodig om de grond achter

de beschoeiing diep uit te graven en de oude beschoeiing te verwijderen. De bewoners vinden dat de gemeente daarvoor verantwoordelijk is.



Foto van de bewoners van de overstroming van het achterpad.

Wijk/Buurtaanpak

19. Mevrouw V. en haar buurtbewoners zijn op de hoogte van de enquête omtrent leefbaarheidsbeleving. Zij zouden het toch op prijs stellen als de gemeente regulier met een bewonersvertegenwoordiging overleg pleegt. Mevrouw V. geeft aan dat de buurtbewoners begrijpen dat ze de gemeente niet tot een buurtaanpak kunnen dwingen. Ze begrijpen echter niet waarom de gemeente zo'n moeite heeft om tot een buurtaanpak in de Koele Nacht te komen. De gemeente maakt dat niet duidelijk.

Klachtafhandeling

20. Mevrouw V. en haar burens zijn van mening dat ze herhaaldelijk hun klachten aan de gemeente kenbaar hebben gemaakt. Zij vragen zich af hoe de communicatie met de gemeente in de toekomst zal verlopen, omdat de dialoog nu eenzijdig is. De gemeente denkt beter dan de bewoners te weten wat leefbaarheid is.

21. Mevrouw V. en de buurtbewoners eindigen met het uitspreken van hun frustratie. Ze constateren dat ze na 3 jaar geen stap verder zijn gekomen dan het verwijderen van enkele boomkranen en het snoeien van wat struiken. Verder is alles hetzelfde gebleven. Ze hebben het gevoel dat ze als inwoners van Hellevoetsluis nergens bij horen en ze hebben het idee dat buurten met koopwoningen sowieso niet voor buurtaanpak in aanmerking komen. De

buurtbewoners vragen zich af wat ze nog kunnen doen als een gemeente zelfs de adviezen van de ombudsman niet opvolgt.

Standpunt gemeente

Bomen

22. De gemeente beoordeelt op basis van drie criteria of bomen weggehaald worden of niet:

- a. Is de boom gezond en veilig?
- b. Maakt de boom deel uit van een gemeentelijk plan?
- c. Hoe beleven de inwoners de boom?

Op grond van de eerste 2 criteria is er volgens de gemeente geen reden om de bomen weg te halen.

23. Op de vraag van de ombudsman of de gemeente de technische en ruimtelijke richtlijnen uit 'Bomenplan gemeente Hellevoetsluis' heeft meegewogen, antwoordt de gemeente dat zij de 3 hierboven genoemde criteria heeft gebruikt. Volgens de gemeente zijn de iepen gezond en veilig en dan bestaat er geen reden tot kap. Volgens de gemeente zijn er bewust geen criteria voor b. en c. opgenomen in het beleid, omdat deze vaak tot (juridische) discussies leiden.

24. De gemeente laat de bomen staan en schrijft daarover:

- *"De bomen naderen het stadium van volwassenheid en daarbij neemt op natuurlijke wijze de groeisnelheid langzaam af. De schaduwoverlast in uw tuinen en woningen zal de komende jaren nog iets toenemen. De toename hiervan gebeurt langzamer dan u de afgelopen jaren gewend bent."*
- *"Uit verschillende onderzoeksbronnen blijkt dat aanwezigheid van groen een positieve uitwerking heeft op de leefbaarheid in een woonwijk. De leefbaarheid heeft op zijn beurt weer een positieve invloed op de prijsontwikkeling van aanwezige woningen in de wijk."*

25. De gemeente heeft de afstanden tussen de 3 volwassen iepen en de dichtstbijzijnde huizen aangegeven. De gemeente verwacht dat de iepen waar de bewoners over klagen 100 jaar kunnen worden. De grote iepen staan er nu waarschijnlijk 40 tot 45 jaar. De 4^e iep is pas geplant en zal nog groeien. De iepen maken geen deel uit van de hoofdgroenstructuur.



Tekening van de gemeente Hellevoetsluis, geeft de afstanden van de 3 volwassen iepen tot de dichtstbijzijnde woningen weer

26. De gemeente geeft aan dat de Koele Nacht een wijk uit de jaren 70 is. Toen werd bij het ontwerp rekening gehouden met veel groen met grote bomen, zoals iepen. Men wilde het bos in de wijk halen. Dat was en is goed voor de kwaliteit van het milieu en de lucht. Zo zorgen bomen voor minder fijnstof in de lucht. Nu worden wijken anders ontworpen en ingericht. De gemeente plant nu kleinere boomsoorten. Het kader daarvoor is het Bomenplan. De veranderde ontwerpnormen zijn geen reden om de grote bomen in oudere wijken onmiddellijk te kappen. Als wortels de verharding opdrukken, dan verwijderd de gemeente oppervlakkig liggende wortels. Daarna legt zij de verharding terug.
27. In het Bomenplan 2007 staan de huidige ontwerpnormen beschreven. Daarnaast geeft het aan wat de huidige probleemsituaties betreffende het bomenbestand zijn en de oplossingsrichting daarvoor. Ook voor de Koele Nacht (deel IV van De Kooistee) staat dat aangegeven.
28. De gemeente schrijft: *'De gemeente Hellevoetsluis heeft een adviesbureau gevraagd om te onderzoeken of er mogelijkheden bestaan om emoties eensluidend en helder te benaderen. Dit leverde helaas geen nieuwe inzichten op. Om haar bewoners eensluidend helderheid te geven met zo min mogelijke bureaucratie, heeft de gemeente Hellevoetsluis in haar kapbeleid 2012 bewust afstand genomen van deze methodes. In haar kapbeleid geeft de gemeente via een beslisschema aan wanneer haar bestuur kan afwijken van dit beleid. Het bestuur doet dit alleen in buurtaanpakken op basis van op dat moment vastgesteld beleid met bijbehorende plannen.'*
29. Het overige groen in de wijk is sterk en heeft weinig onderhoud nodig. De beplanting voldoet aan de kwaliteitstoets van de gemeente en komt niet in aanmerking voor vervanging.

Onderhoud

30. De gemeente vindt dat zij consequent en volgens vaste normen onderhoud pleegt. Die normen staan op de website van de gemeente. De gemeente vindt dat burgers zelf inspanning moeten betrachten en zich via de website van de gemeente op de hoogte kunnen en moeten stellen. Om in de toekomst te voorkomen dat de verwachtingen van partijen zo ver uit elkaar komen te liggen, trekt de gemeente lering uit deze klacht door in de toekomst na overleggen nog beter vast te leggen wat de gemaakte afspraken inhouden en welke termijnen daaraan verbonden zijn.
31. De gemeente is eigenaar van de beschoeiing en de bijbehorende watergang. Het waterschap toetst of de gemeente het water goed afvoert. De gemeente liet in het najaar van 2017 door het bureau De Aquanoom alle beschoeiingen toetsen. Volgens dat bureau gaat de beschoeiing achter de Poseidon nog langer dan 10 jaar mee. De gemeente vindt dat daardoor de noodzaak voor aanvullende actie ontbreekt. Ook onderhoud aan de eendenvoederplaats is niet nodig omdat deze nog functioneel is.
32. De gemeente stelt vast dat de bewoners eigenaar zijn van het pad achter en tussen hun woningen. Om uitspoelen van zand en groei van riet te voorkomen kunnen zij – als eigenaar van het achterpad – zanddicht weefsel aanbrengen onder de verharding en tegen de beschoeiing.
33. De gemeente stuurt het rapport *Beheerplan oevers Gemeente Hellevoetsluis* van april 2018, opgemaakt door De Aquanoom, naar de ombudsman. De gemeente stelt dat uit het rapport niet blijkt dat de buurtbewoners bij het achterpad mogen rekenen op herstel op korte termijn.

Wijk/Buurtaanpak

34. Iedere 3 jaar doet de gemeente een onderzoek naar de leefbaarheidsbeleving van de bewoners van Hellevoetsluis, de zogenaamde Lemon enquête of Leefbaarheidsmonitor 2016. Aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek selecteert de gemeente wijken of buurten voor de buurtaanpak. De gemeente ziet na het verschijnen van de Lemon-vervolgmeting 2016 geen aanleiding voor een buurtaanpak in het deel van de buurt de Koele Nacht waar mevrouw V. en de buurtbewoners wonen. Het maakt bij deze afweging niet uit of er in de wijk huur- of koopwoningen voorkomen. Ook de wijk De Koele Nacht komt hier eens voor in aanmerking, maar de gemeente doet geen toezeggingen.

35. De gemeente doet alleen aanpassingen tijdens reconstructies in wijken. Op zulke momenten krijgt de burger inspraak en dan kunnen ook veranderingen op kleine schaal worden doorgevoerd. Als Koele Nacht aan de beurt is voor een reconstructie, zal de gemeente ook kijken naar de plaats van de grote bomen.
36. De gemeente geeft aan dat zij het instrument minibuurtaanpak toepast als er in de openbare ruimte tenminste 2 beheereenheden – bijvoorbeeld groen en verhardingen – aan vervanging toe zijn. Volgens de gemeente zijn er op basis van de gehanteerde kwaliteitsnormen geen beheereenheden in de buitenruimte van de Poseidon aan vervanging toe.
37. De gemeente neemt de aanbeveling van de ombudsman om de mogelijkheid om tot een (lichtere) vorm van wijkbeheer / buurtaanpak te komen ter harte. Ze ziet nog geen aanleiding om in de Poseidon een '*minibuurtaanpak*' toe te passen.

Klachtafhandeling


38. De gemeente handelt klachten graag goed af. In het gesprek met de ombudsman werd de gemeente duidelijk dat er op de site van de gemeente – naast het kapbeleid – veel meer beleid staat dat met de onderwerpen uit dit rapport te maken heeft. De gemeente ziet in dat ze de burger meer duidelijkheid over haar afwegingen moet geven als zij niet op de wensen van de burger ingaat. Daarbij moet zij het perspectief van een klager meenemen. De gemeente beperkte zich bij de behandeling van deze klacht te veel tot het kapbeleid.
39. De gemeente is van mening dat zij inhoudelijk correct en gemotiveerd heeft gereageerd op de klachten van mevrouw V. en haar burens. Zij erkent dat de schriftelijke beantwoording te lang op zich heeft laten wachten. Ten aanzien van communicatieverbetering zal de gemeente in de toekomst beter letten op het nakomen van de termijnen en zal zij adequater reageren op vragen.

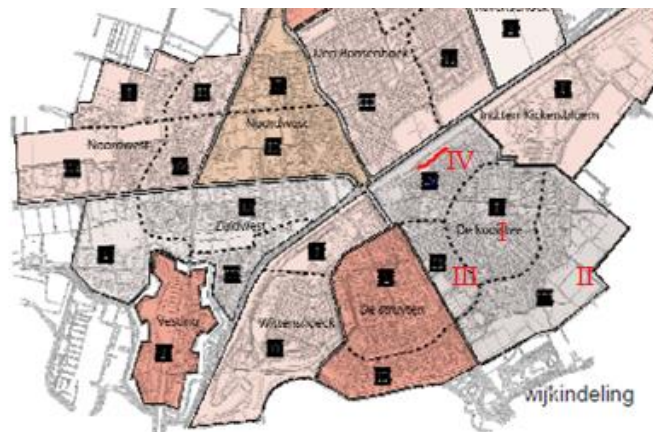
Wet- en regelgeving

40. Relevant beleid:
- Bomenplan gemeente Hellevoetsluis (Maart 2007, op de website geplaatst op 20 april 2016),
 - Notitie Omgevingsvergunning voor de activiteit kappen, en
 - Leefbaarheid in Hellevoetsluis, Lemon-vervolgmeting 2016, RIGO Research en Advies B.V.

De meest relevante passages uit deze beleidsdocumenten worden hieronder weergegeven.

41. De wijkverdeling in 'Bomenplan gemeente Hellevoetsluis Maart 2007' (hierna: Bomenplan):

 = Poseidon in de wijk Kooistee

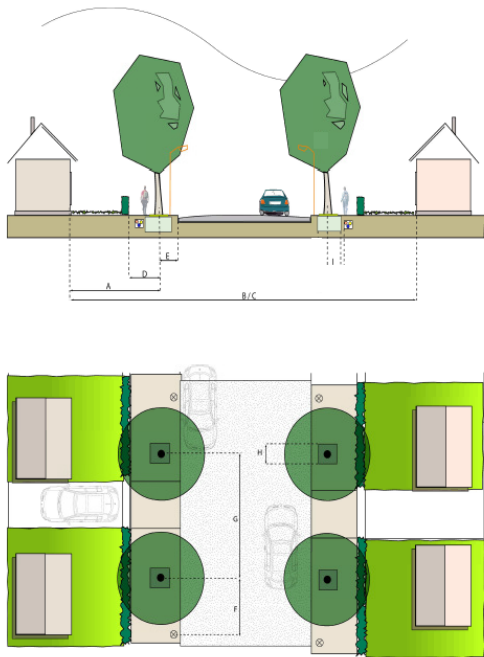


42. Op bladzijde 11 in het Bomenplan staat: *'De duurzaamheid van een boom en zeker ook de overlast die een boom veroorzaakt worden voor een belangrijk deel bepaald door de manier waarop bij aanplant rekening is gehouden met de juiste soortkeuze, de standplaats en de beschikbare ruimte. Doordat bomen relatief klein worden aangeplant en pas na jaren uitgroeien tot hun uiteindelijke omvang worden de gevolgen van foute keuzes hierin pas na jaren duidelijk. Om de beschikbare kennis op dit gebied optimaal te gebruiken en toegankelijk te maken zijn in dit Bomenplan richtlijnen opgenomen voor de aanplant van bomen (Deelnota 1). Deze richtlijnen zijn primair bedoeld als harde uitgangspunten voor het aanplanten van nieuwe bomen, maar kunnen tevens worden gebruikt bij beoordeling van de duurzaamheid van bestaande bomen en de afhandeling van klachten.*

(...)

De eventuele overlast van bomen aan omwonenden moet zoveel mogelijk worden beperkt om draagvlak voor de instandhouding van de boom, ook bij het uitgroeien tot uiteindelijke omvang, te behouden. Naast de omvang van de boom zijn zaken als vruchtdracht, drup, bezonning en bladoverlast hierbij van belang.'

43. Op bladzijde 29 in het Bomenplan geeft de gemeente aan wat de technische en ruimtelijke richtlijnen zijn om overlast van bomen te voorkomen:



technische en ruimtelijke richtlijnen

Deelnota 1 technische en ruimtelijke richtlijnen

Bij de richtlijnen wordt onderscheid gemaakt in drie groottes:

1^e grootte: bomen die bij uitgroei tot hun natuurlijke habitus groter worden dan 20 meter, voorbeelden zijn plataan, zomereik, linde, gewone beuk, paardekastanje;

2^e grootte: bomen met een omvang tussen 8 en 20 meter, zoals haagbeuk, zwarte els en berk;

3^e grootte: bomen kleiner dan 8 meter blijven, zoals meidoorn, sierappel en lijsterbes.

De richtlijnen zijn gebaseerd op bomen met een ovale of eironde kroonvorm. Voor bomen met afwijkende kroonvormen, zoals zuilvormige kronen of juist brede platte kronen, en voor bomen met snoeivormen, zoals leibomen of knotbomen, gelden afwijkende maten.

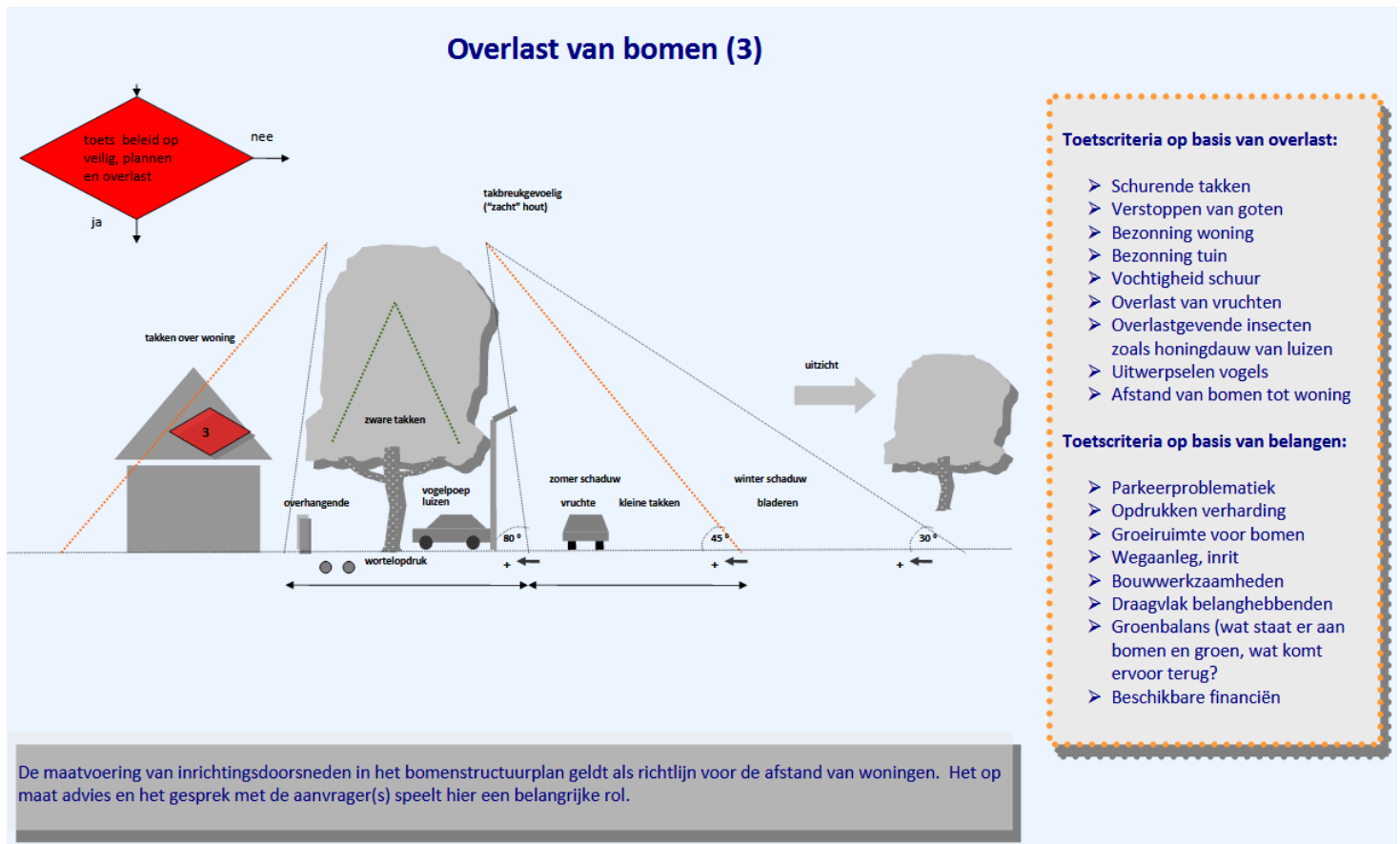
| richtlijn | 1 ^e | 2 ^e | 3 ^e | grootte | |
|--|---|----------------|----------------|---------|----|
| bovengrondse ruimte | | | | | |
| A | afstand tot gebouw/gevel | > 10,00 | > 7,50 | > 4,00 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> uitgegaan wordt van de halve hoogte van de uiteindelijke boom als minimale afstand | | | | |
| B | breedte straatprofiel voor één rij | > 20,00 | > 15,00 | > 8,00 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> uitgaande van bovengrondse maat van gevel tot gevel; deze afstand is twee maal de minimale afstand tot gevel | | | | |
| C | breedte straatprofiel voor twee rijen | > 25,00 | > 19,00 | > 10,00 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> uitgaande van bovengrondse maat van gevel tot gevel; maat is berekend op basis van twee maal afstand tot gevel en minimale tussenmaat (bij driehoeksverband) | | | | |
| D | afstand tot kavelgrens | > 3,00 | > 2,50 | > 1,00 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> wettelijke minimale maat is voor gemeentelijke bomen niet gedefinieerd; gegeven maat is een gemeentelijke richtlijn | | | | |
| E | afstand tot rijbaan | > 2,00 | > 2,00 | > 2,00 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> bij doorgaande wegen tevens afhankelijk van opkroonhoogte | | | | |
| F | afstand tot openbare verlichting | > 7,00 | > 6,00 | > 5,00 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> uitgezonderd situaties waarbij de onderzijde van de kronen zich boven de armatuur bevindt | | | | |
| G | onderlinge afstand | > 10,00 | > 7,50 | > 4,00 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> afstand in de rij, gebaseerd op uitgroeimogelijkheden tot natuurlijke habitus | | | | |
| H | boomspiegel | > 4,00 | > 2,25 | > 1,00 | m2 |
| | <ul style="list-style-type: none"> bij standplaats in verharding | | | | |
| beschikbare ondergrondse ruimte | | | | | |
| I | afstand tot kabels en leidingen | > 4,50 | > 2,50 | > 1,50 | m1 |
| | <ul style="list-style-type: none"> richtlijn is gebaseerd op behoud van een acceptabel en veilig wortelgestel wanneer een sleuf gegraven wordt ten behoeve van kabels en leidingen geldt niet voor bijzondere kabels en leidingen zoals hoogspanningstracés en transportleidingen | | | | |

44. In het Bomenplan van de gemeente Hellevoetsluis staat op pagina 33 over deel IV van de wijk Kooistee:

| Deel IV | Kenschets bomenbestand | Probleemsituatie | Oplossingsrichting |
|---------|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> langs Dierenriem bestaat uit paardekastanjes boomsoorten; esdoorn, paardekastanje bomen in halfwasfase vitaliteit is redelijk tot goed | <ul style="list-style-type: none"> te veel grote bomen binnen kleinere zijstraten. wijkentrees zijn moeilijk te onderscheiden en verdienen meer identiteit. kans op uitval van kastanjes door kastanjeziekte | <ul style="list-style-type: none"> aantal bomen binnen zijstraten reduceren bomen die in de verdrukking staan, doordat ze dicht op elkaar of dicht op de gevel staan dienen te worden verwijderd. wijkentrees accentueren, door aanplant van afwijkende boomsoort. zieke kastanjes verwijderen en indien wenselijk vervangen door boomsoorten passend bij nieuwe boomstructuur |

De ombudsman neemt aan dat de Poseidon in deel IV van De Kooistee ligt.

45. Op pagina 11 van een notitie over de Omgevingsvergunning voor de activiteit kappen, staan de volgende criteria:



46. Op pagina 59 van Leefbaarheid in Hellevoetsluis, Lemon-vervolgmeting 2016, staat:

“Koele Nacht wordt door haar bewoners gemiddeld met een 6,8 beoordeeld als totaalcijfer. Dit cijfer is lager dan het gemeentelijk gemiddelde. Hetzelfde geldt voor een viertal afzonderlijke leefbaarheidsaspecten. Dit betreffen de kwaliteit eigen woning, kwaliteit van de woningen in de buurt, woonomgeving en betrokkenheid van buurtbewoners.

Het aspect overlast van activiteiten wordt met een 8,9 significant hoger beoordeeld dan het gemeentelijk gemiddelde. Ten opzichte van de meting in 2014 zijn in Koele Nacht geen significante verschillen gemeten.

Met een 5,7 voor de buurtontwikkeling geven de bewoners aan dat de buurt in hun ogen het afgelopen jaar stabiel is gebleven.”

47. In 2017 deed het bureau De Aquanoom in opdracht van de gemeente Hellevoetsluis een inventarisatie van de oeverbescherming in de gemeente. Vervolgens maakte De Aquanoom het *Beheerplan oevers Gemeente Hellevoetsluis* dat in april 2018 gereed was. In dit plan staan zowel de benodigde als de beschikbare budgetten. De ambitie van de gemeente is dat alle 109 km oever in de gemeente een beeldkwaliteit A of B hebben of krijgen. Dat betekent dat de oevers een restlevensduur hebben die groter is dan 10 jaar. Daarnaast wil de gemeente dat ze in (zeer) goede tot redelijke staat verkeren en dat er geen actie noodzakelijk is.
48. Uit de inventarisatie bleek dat 40% van de oevers onder het door de gemeente gewenste kwaliteitsniveau B ligt. Het ambitieniveau is volgens de Aquanoom uitgaande van de huidige budgetten, te hoog. Om het ambitieniveau B te bereiken dient er over een periode van 5 jaar 5,2 ton per jaar beschikbaar te zijn. Binnen het nu beschikbare budget van 1,94 ton per jaar is het mogelijk om in 6 jaar de 10,1 km stukken oever met kwaliteitsbeeld D op kwaliteitsniveau C te krijgen. Voor 2,3 ton per jaar kan kwaliteitsniveau C in 5 jaar worden gehaald. Daarbij is geen rekening gehouden met het verval van het huidige areaal.
49. Uit kaart 17 van het *Beheerplan oevers Gemeente Hellevoetsluis* blijkt dat de beschoeiing langs het water achter de huizen van mevrouw V. en buurtbewoners beeldkwaliteit B heeft, uitgezonderd een stuk van 17,70 meter dat beschadigd is. De Aquanoom stelt vast dat er 2-10% verzakking en scheefstand is. De Aquanoom adviseert om in 2026 de beschoeiing te vervangen door beschoeiing met een schothoogte van 1,30 meter, paallengte van 4 meter en met anker. Daarnaast adviseert De Aquanoom om de reden voor de verzakking nader te beschouwen.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

50. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Hellevoetsluis aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

Overwegingen

51. De ombudsman vindt dat de gemeente op zichzelf niet verplicht is om op alle wensen van bewoners in te gaan. Dat kan ook niet. De financiële middelen van gemeenten zijn immers beperkt. De gemeente moet rekening houden met het gemeentelijke meerjarenonderhoudsplan en de begroting, en het geld dat zij op basis daarvan voor het algemeen onderhoud heeft. Het is dan ook logisch dat de gemeente keuzes maakt. Dat de gemeente dus niet ingaat op de wensen van mevrouw V. is op zichzelf niet onredelijk. De gedraging van de gemeente is op dit punt behoorlijk.
52. De keuzes die de gemeente maakt, moet zij wel in alle gevallen goed uitleggen. In haar antwoord aan de burger moet zij zowel aandacht besteden aan het eigen beleid als recht doen aan de betrokkenheid en de argumenten van de bewoners. De ombudsman vindt dat de gemeente bij overlastklachten het uitgangspunt zou moeten huldigen 'wat kan de gemeente wel doen' in plaats van 'wat wil de gemeente niet doen'. Dit is vooral nodig omdat bewoners het zelf niet in hun macht hebben om een eind aan veel vormen van overlast te maken.
53. Tijdens het onderzoek naar de klachten blijkt dat de gemeente veel meer argumenten af had moeten wegen voor zij mevrouw V. en haar burens meedeelde dat de gemeente niet bereid was om de iepen te kappen, de beschoeiing te vernieuwen of de eendenvoederplaats volledig toegankelijk te maken.

54. In haar antwoord geeft de gemeente aan dat zij geen reden ziet om de bomen te kappen omdat deze gezond zijn en ze verwijst mevrouw V. en haar burens naar de website van de gemeente. De informatie die zij daar konden vinden, zoals het Bomenplan van de gemeente, ondersteunde echter juist hun klachten over de te grote iepen. In het Bomenplan staat bijvoorbeeld dat in De Kooistee teveel grote bomen staan binnen kleinere zijstraten en dat de bomen die te dicht op de gevel staan verwijderd dienen te worden.
55. Het Bomenplan staat vanaf 20 april 2016⁴ op de site van de gemeente. Dat betekent dat het beleid dat daarin staat geldt en dat burgers daar een beroep op kunnen doen. In het Bomenplan staat niet dat het bedoeld is om als kader te dienen voor het moment dat er groot onderhoud gaat plaatsvinden en dat de bewoners er voor die tijd geen rechten aan kunnen ontleen. Die nuance heeft de gemeente pas gedurende het onderzoek van de ombudsman naar voor gebracht. In dat verband is het niet te begrijpen dat de gemeente stelde dat mevrouw V. en de bewoners beter onderzoek hadden moeten doen op de website van de gemeente naar het geldende beleid.
56. Ook ten aanzien van de klachten over de verzakte oever achter de Poseidon had de gemeente haar reactie beter moeten motiveren. Tijdens het onderzoek van de ombudsman is voldoende vast komen te staan dat er al enige tijd een probleem is met de beschoeiing achter de Poseidon. De gemeente had op basis van eigen onderzoek en alle relevante feiten en omstandigheden haar reactie aan de bewoners moeten motiveren. Ze had ook kunnen zeggen dat ze voornemens was een onderzoek naar alle beschoeiingen in Hellevoetsluis te laten doen en een definitieve reactie zou geven als het onderzoek klaar was en er een beheersplan vastgesteld zou zijn. Ook ten aanzien van de beschoeiing heeft de gemeente onvoldoende gemotiveerd op de klachten van mevrouw V. en haar burens gereageerd.
57. Het bureau De Aquanoom adviseert in het *Beheerplan oevers Gemeente Hellevoetsluis* van april 2018, rekening houdend met de beschikbare budgetten van de gemeente, om de beschoeiing achter de Poseidon in 2026 te vervangen. Dat de beschoeiing mogelijk tot 2026 mee zal moeten gaan, betekent echter niet dat de bewoners geen overlast kunnen hebben van het opschieten van het riet of het weglopen van het zand ondanks het door hen aangelegde zanddichte weefsel.

⁴ De ombudsman heeft dit op 8 maart 2018 gecontroleerd.

58. De gemeente is eigenaar van de beschoeiing en de watergang en is derhalve verantwoordelijk en aansprakelijk voor de staat van onderhoud en de eventuele overlast van het riet als:

- de overlast van dien aard is dat gesproken kan worden van schade en/of hinder
- én de gemeente in strijd handelt met de zorgvuldigheid die zij in het maatschappelijk verkeer in acht dient te nemen omdat zij geen maatregelen neemt.⁵

Het oordeel of dit aan de orde is, is niet aan de ombudsman maar aan de rechter.

59. Op haar website scheidt de gemeente verwachtingen als het gaat om wijkbeheer of buurtaanpak, en de rol van bewoners daarin. De gemeente heeft in het kader van de afhandeling van de klacht van mevrouw V. nagelaten te onderzoeken of er wellicht een lichtere vorm van wijkbeheer of buurtaanpak mogelijk is. De ombudsman vindt dat de gemeente dat wel had moeten doen en andere mogelijkheden had moeten overwegen, misschien als uitbreiding van in de omgeving reeds lopende projecten.

60. De ombudsman vindt dat de gemeente Hellevoetsluis naar aanleiding van de klacht van mevrouw V. en haar burens veel beter had moeten uitleggen waarom zij niet op de wensen van mevrouw V. en haar burens in wilde gaan. Omdat zij dit niet heeft gedaan is de gedraging van de gemeente op dit punt niet behoorlijk.

Oordeel

De 2^e klacht heeft de ombudsman niet onderzocht omdat de gemeente in het kader van de interne klachtafhandeling al had geconstateerd dat de klacht over het luisteren naar de burgers gegrond was. Gelet op zijn overwegingen komt de ombudsman tot de volgende oordelen.

Klacht 1 Er is nog steeds geen oplossing voor de bomen, de beschoeiing en de eendenvoederplaats.

Klacht 3 De gemeente neemt niet deel aan oplossingen voor problemen in onze wijk.

⁵ LJN:BB2847, Rechtbank Middelburg, 55207, 1 augustus 2007

De onderzochte gedragingen van de gemeente Hellevoetsluis zijn deels behoorlijk, deels niet behoorlijk. De gemeente hoeft geen oplossing te bieden voor alle wensen van haar bewoners. Het maakt niet uit of deze wensen betrekking hebben op een oplossing voor overlast van bomen, een verzakte beschoeiing of het deelnemen aan oplossingen voor problemen in de wijk. Het standpunt van de gemeente om geen bomen te kappen of de beschoeiing te vervangen, is tijdens het onderzoek van de ombudsman niet onredelijk gebleken.

Wel had de gemeente veel beter uit moeten leggen waarom zij niet op de wensen van mevrouw V. en haar burens in kon of wilde gaan en wanneer zij voornemens is om in De Kooistee wel groot of klein onderhoud te plegen. De gemeente heeft dat onvoldoende gedaan en aldus gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Motivering.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbeveling

In haar reactie op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel en aanbevelingen geeft de gemeente aan dat zij geen aanleiding ziet om haar beslissing om niets te doen aan de overlast van de iepen, de beschoeiing en de eendenvoederplaats opnieuw te overwegen, mede op basis van het beheersplan van De Aquanoom. De gemeente is wel bereid om de mogelijkheden om tot een (lichtere) vorm van wijkbeheer / buurtaanpak te komen te onderzoeken. De gemeente heeft echter laten weten dat zij geen aanleiding ziet om voor de Poseidon tot een vorm van wijkbeheer of buurtaanpak te komen. De ombudsman betreurt deze reactie van de gemeente. Daarom heeft hij besloten zijn aanbeveling, zij het anders geformuleerd, te handhaven:

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hellevoetsluis in overweging de volgende aanbeveling te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Aanbeveling Onderzoek de mogelijkheden om tot een (lichtere) vorm van wijkbeheer / buurtaanpak te komen in buurten met burgers die zo gemotiveerd zijn als mevrouw V. en haar burens en vraag welke rol mevrouw V. en haar burens daarbij zouden willen en kunnen vervullen. Overweeg of er binnen deze lichtere vorm van wijkbeheer een oplossing mogelijk is

voor de iepen, de beschoeiing en de eendenvoederplaats. Leg de gemaakte keuzes goed uit.

De ombudsman hoopt dat de gemeente de intentie heeft om de wijkbewoners iets te bieden.

Bijlagen bij rapport 2016.662

Klachtbehandeling door de gemeente

1. De gemeente Hellevoetsluis hanteert twee fasen bij een klachtafhandeling, en legt dat als volgt uit op haar website: *“In eerste instantie wordt in principe geprobeerd om ontvangen klachten op een informele manier op te lossen, bijvoorbeeld door een persoonlijk gesprek. Lukt dat niet of wilt u een formele behandeling van uw klacht, dan zal in de meeste gevallen een hoorzitting worden georganiseerd en ontvangt u daarna een beslissing ten aanzien van de klacht.”*
2. Op 9 februari 2015 stuurt mevrouw V. mede namens 14 burens een brief naar de gemeente Hellevoetsluis. Zij voegt bij de brief:
 - a. de handtekeningenlijst van de vijftien burens,
 - b. een plattegrond met daarop aangegeven de vier bomen,
 - c. foto's.
3. Op 7 maart 2015 stuurt mevrouw V. een e-mail om het gesprek dat ze met de gemeente heeft gehad te bevestigen.
4. Op 16 maart 2015 schrijft de gemeente in een brief aan mevrouw V. dat zij de bomen zal laten staan.
5. Op 29 maart 2015 laat mevrouw V. per brief aan de gemeente weten dat de buurt de bomen niet volledig wil laten verdwijnen, maar graag vervanging door lagere bomen wil.
6. De gemeente mailt op 28 april 2015 aan mevrouw V. dat de bomenkwestie aan het college van burgemeester en wethouders zal worden voorgelegd.
7. Op 28 april 2015 nodigt mevrouw V. het college uit om in de buurt de situatie te bekijken.
8. Op 16 juni 2015 besluit het college van burgemeester en wethouders dat zij geen redenen ziet om af te wijken van het beleid en het op basis daarvan genomen eerdere besluit.
9. Op 9 juli 2015 vraagt mevrouw V. in een e-mailbericht aan de gemeente of het college al een beslissing over de bomen heeft genomen.
10. Op 10 juli 2015 mailt de gemeente aan mevrouw V. dat een fout in het postregistratiesysteem ervoor heeft gezorgd dat de antwoordbrief van 22 juni 2015 haar niet heeft bereikt.
11. Op 10 juli 2015 antwoordt de gemeente per brief dat het college geen redenen ziet om af te wijken van het eerder ingenomen standpunt. De bomen worden niet weggehaald.
12. Op 16 juli 2015 vraagt mevrouw V. in een e-mailbericht in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), naar de stukken behorend bij het besluit over de bomen door het college.



13. Op 21 juli 2015 antwoordt de gemeente Hellevoetsluis in een brief dat zij alleen brieven met een Wob-verzoek in behandeling neemt.
14. Mevrouw V. mailt op 22 juli 2015 aan de gemeente dat zij een brief met een Wob-verzoek zal sturen. Namens de bewoners vraagt ze ook het plan van de gemeente voor toekomstig groenonderhoud, met daarin meegenomen het onderhoud van de slootkant.
15. Mevrouw V. dient op 22 juli 2015 per brief het Wob-verzoek in betreffende het collegebesluit over de bomen. Omdat een antwoord op haar vragen over het toekomstig groenonderhoud ontbreekt, herinnert zij op 22 juli 2016 de gemeente aan haar vraag daarover.
16. Op 24 juli 2015 dient mevrouw V. mede namens de buurtbewoners, op het spreekuur van de gemeentelijke ombudsman een klacht in tegen de gemeente.
17. Op 28 juli 2015 schrijft de ombudsman naar mevrouw V. dat hij eerst de gemeente in de gelegenheid zal stellen de klacht te behandelen.
18. De ombudsman vraagt de gemeente per brief op 28 juli 2015 of zij de klacht van mevrouw V. en haar burens, zelf wil afhandelen.
19. De gemeente Hellevoetsluis stuurt aan mevrouw V. op 6 augustus 2015 het volledige besluit van het college van burgemeester en wethouders van 16 juni 2015 over het kappen van bomen bij de straten Aphrodite en Poseidon.
20. Op 12 augustus 2015 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging naar mevrouw V. en naar de ombudsman.
21. Op 22 september 2015 doen de bewoners zelf een schouw.
22. Mevrouw V. stuurt de stukken van de schouw op 25 september 2015 per e-mail naar de gemeente.
23. Op 29 september mailt de gemeente een ontvangstbevestiging naar mevrouw V.
24. Mevrouw V. informeert op 5 oktober 2015 per e-mail naar het verslag van de meeting.
25. Op 29 oktober 2015 herinnert mevrouw V. de gemeente per e-mail aan de gemaakte afspraken op de meeting van 24 september 2015: het verslag van de meeting zou binnen 1 week opgestuurd worden en een plan van aanpak binnen 4 weken.
26. Op 3 november 2015 stuurt de ombudsman mevrouw V. per brief een ontvangstbevestiging. De ombudsman geeft mevrouw V. advies over de mogelijkheden die ze heeft ten aanzien van de klachtafhandeling door de gemeente Hellevoetsluis.
27. Mevrouw V. kondigt per e-mail op 8 november 2015 een officiële klacht aan, omdat ze het toegezegde verslag en plan van aanpak niet binnen de afgesproken termijn van de gemeente krijgt en zij niets van de gemeente hoort.



28. Op 9 november 2015 schrijft mevrouw V. in een e-mailbericht aan de ombudsman dat zij de gemeente heeft gesproken en dat excuses zijn aangeboden omdat deze zaak intern was blijven liggen. Zij stuurt als bijlagen mee:
 - a. 3b APV raadsbesluit ondertekend,
 - b. Bijlage I Notitie beleidskaders m.b.t. activiteit kappen,
 - c. Verslag bewoners klachten (eerder genoemd: schouw bewoners),
 - d. Verslag Poseidon 15 oktober 2015,
 - e. Brief aan mevrouw Valk 15 oktober 2015.
29. Op 10 november 2015 stuurt de gemeente per brief de volgende stukken naar mevrouw V.:
 - a. Verslag/reactie overleg 24 september,
 - b. Raadsbesluit kapvergunning,
 - c. Notitie beleidskaders kappen.
30. Op 12 november 2015 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar mevrouw V. voor het e-mailbericht van 9 november 2015.
31. Mevrouw V. bedankt op 30 november 2015 in een brief de gemeente voor het verslag. Zij schrijft dat een aantal zaken niet goed in het verslag van 24 september 2015 terecht zijn gekomen en geeft aan wat niet goed is. Zij stelt een samenvatting en puntenplan voor en verzoekt de gemeente binnen 3 weken te reageren.
32. Op 2 december 2015 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar mevrouw V. voor het e-mailbericht van 30 november 2015.
33. Op 14 december 2015 vraagt mevrouw V. de ombudsman in een e-mailbericht om hulp omdat de gemeente nergens op reageert.
34. Op 29 december 2015 vraagt mevrouw V. in een e-mailbericht aan de gemeente waarom ze geen enkel bericht heeft ontvangen op haar brief. Zij verzoekt nu de informele klacht over te laten gaan in een formele klacht. Zij voegt als bijlagen bij de brief:
 - a. kopie van een krantenartikel, waarin staat waar de gemeente Hellevoetsluis gaat kappen,
 - b. het document 'Snoeiwerkzaamheden aan groenvoorzieningen Hellevoetsluis januari 2015', waaruit blijkt dat kandalaberen en kappen wel gedaan wordt,
 - c. het document Wijkbeheer van de gemeente Hellevoetsluis, waarin staat wat de speerpunten van de gemeente Hellevoetsluis zijn.
35. De gemeente reageert op 12 januari 2016 met een brief aan mevrouw V., waarin zij meldt dat de klacht is doorgezet naar de afdeling Beheer, Vergunningen & Handhaving. Het college van burgemeester en wethouders heeft de klacht



- overgedragen aan de Commissie voor de bezwaarschriften. Op 23 februari 2016 zal de hoorzitting zijn.
34. Op 28 januari 2016 stelt mevrouw V. de ombudsman per e-mailbericht op de hoogte van de hoorzitting.
 35. Op 11 februari 2016 stuurt de gemeente een verweerschrift naar de secretaris van de Bezwaren- en klachtencommissie, met de volgende bijlagen:
 - a. Verslag van overleg 24 september 2015,
 - b. Notitie beleidskaders m.b.t. activiteit kappen.
 37. Op 13 februari 2016 schrijft mevrouw V. met twee andere buurtbewoners een reactie op het verweerschrift van de gemeente, en stuurt dat naar de secretaris van de klachtencommissie.
 38. Op 13 april 2016 geeft de Adviescommissie bezwaarschriften en klachten (hierna: de commissie) advies over de klacht en de afhandeling daarvan.
 39. Op 13 april 2016 schrijft de gemeente Hellevoetsluis een brief aan mevrouw V. en de buurtbewoners met wie ze naar de hoorzitting is geweest. Als bijlagen zijn bijgevoegd:
 - a. het advies van de commissie,
 - b. een verslag van de hoorzitting.
 40. Mevrouw V. en haar burens zijn ontevreden over het advies van de commissie en de reactie van de gemeente en sturen op 14 april 2016 een e-mailbericht naar de ombudsman.
 41. Op 15 april 2016 stuurt de gemeente een kopie van de brief 13 april 2016 met de bijlagen naar de ombudsman.

Klachtbehandeling door de ombudsman

42. De klacht van mevrouw V. komt op 15 april 2016 bij de ombudsman binnen.
43. Op 29 april 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar mevrouw V. en de buurtbewoners. Hij heeft tijd nodig heeft om de klacht te bestuderen.
44. Op 2 juni 2016 schrijft de ombudsman aan mevrouw Vander Valk dat hij meer tijd nodig heeft.
45. Op 16 juni 2016 opent de ombudsman het onderzoek naar de klacht van mevrouw V. en de buurtbewoners; hij formuleert de klachten en stelt een aantal vragen in een brief aan de gemeente Hellevoetsluis.
46. Op 16 juni 2016 stelt de ombudsman mevrouw V. eveneens op de hoogte van de opening onderzoek en zendt haar als bijlage de brief opening onderzoek aan de gemeente Hellevoetsluis.
47. De gemeente Hellevoetsluis stuurt op 15 juli 2016 een brief met antwoorden naar de ombudsman.



48. Op 25 juli 2016 stuurt de ombudsman de reactie van de gemeente Hellevoetsluis naar mevrouw V. voor wederhoor.
49. Mevrouw V. en de buurtbewoners geven op 28 juli 2016 per e-mailbericht hun reactie op de brief van de gemeente Hellevoetsluis.
50. Op 3 augustus 2016 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar mevrouw V.
51. De ombudsman stuurt op 20 januari 2017 een verzoek om aanvullende informatie aan de gemeente Hellevoetsluis.
52. Op 20 januari 2017 stuurt de ombudsman een kopie van het verzoek om aanvullende informatie naar mevrouw V.
53. Mevrouw V. stuurt op 8 februari 2017 een e-mailbericht aan de ombudsman met informatie over het kappen van bomen door de gemeente.
54. De gemeente stuurt op 20 februari 2017 een reactie naar de ombudsman.
55. Op 24 februari 2017 stuurt de ombudsman in het kader van hoor en wederhoor de reactie van de gemeente in kopie naar mevrouw V. en de buurtbewoners.
56. Mevrouw V. en de buurtbewoners geven hun reactie op 3 maart 2017 aan de ombudsman.
57. Op 15 juni 2017 stuurt mevrouw V. een e-mailbericht naar de ombudsman met de vraag wat de stand van zaken is.
58. De ombudsman stelt mevrouw V. op 19 juni 2017 telefonisch op de hoogte.
59. Op 8 augustus 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar mevrouw V. en de gemeente met het verzoek om een reactie.
60. Op 23 augustus 2017 vraagt de gemeente per brief aan ombudsman om een gesprek.
61. Op 8 september 2017 geeft mevrouw V. per mail een eerste reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
62. Op 15 september 2017 geeft mevrouw V. in een e-mailbericht een definitieve reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
63. Mevrouw V. stuurt op 25 september 2017 een e-mailbericht met aanvullende informatie.
64. Op 2 oktober 2017 gaat de ombudsman per brief akkoord met het verzoek om een gesprek van de gemeente.
65. Op 2 oktober 2017 stelt de ombudsman mevrouw V. per brief op de hoogte van de stand van zaken.
66. Op 8 november 2017 vindt het gesprek tussen de ombudsman en de gemeente Hellevoetsluis plaats op het kantoor van de ombudsman.
67. Op 21 november 2017 stuurt de ombudsman per brief het conceptgespreksverslag van het gesprek op 8 november 2017 naar de gemeente.



68. Op 21 november 2017 stelt de ombudsman mevrouw V. per brief op de hoogte van de stand van zaken.
69. Op 12 december stuurt de ombudsman de gemeente per brief het vastgestelde gespreksverslag en een rappel met het verzoek om een reactie op de bevindingen te geven.
70. De gemeente stuurt de ombudsman op 18 december 2017 per brief een reactie op het conceptverslag van het gesprek.
71. Op 11 januari 2018 vraagt de ombudsman de gemeente per brief naar een reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
72. De gemeente reageert op 24 januari 2018 per brief op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.
73. Op 26 februari 2018 vraagt mevrouw V. per e-mail aan de ombudsman wat de stand van zaken is.
74. Op 1 maart 2018 stelt de ombudsman mevrouw V. telefonisch op de hoogte van de stand van zaken.
75. Op 19 april 2018 stuurt de ombudsman de *Bevindingen en voorlopig oordeel versie 2* aan mevrouw V. en stelt haar in de gelegenheid daarop te reageren.
76. Op 19 april stuurt de ombudsman de *Bevindingen en voorlopig oordeel versie 2* aan de gemeente Hellevoetsluis en stelt haar in de gelegenheid daarop te reageren.
77. Mevrouw V. stuurt samen met een aantal buurtbewoners op 25 april 2018 per e-mail een reactie op de *Bevindingen en voorlopig oordeel versie 2* aan de ombudsman.
78. Op 26 april 2018 vraagt de gemeente Hellevoetsluis telefonisch om verlenging van de reactietermijn. De ombudsman verlengt de reactietermijn met 2 weken.
79. Op 1 mei 2018 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar mevrouw V.
80. Op 1 mei 2018 stuurt de ombudsman een bevestiging van de telefonische afspraak over de verlenging van de reactietermijn aan de gemeente Hellevoetsluis.
81. Op 17 mei 2018 stuurt de ombudsman een rappel naar de gemeente Hellevoetsluis.
82. De gemeente Hellevoetsluis stuurt op 17 mei 2018 een reactie op de *Bevindingen en voorlopig oordeel versie 2* naar de ombudsman.
83. Op 23 juli 2018 schrijft mevrouw V. per e-mail aan de ombudsman dat ze bij de gemeente een rapport over de beschoeiingen heeft opgevraagd en gekregen. Ze geeft aan wat ze heeft gevonden over de beschoeiing van het watertje achter de huizen.
84. Op 25 juli 2018 stuurt de heer B. namens mevrouw V. de betreffende pagina's uit het rapport van het bedrijf De Aquanoom aan de ombudsman. Daarnaast brengt



hij de stukken in A3-formaat naar het CJG in Hellevoetsluis waar de ombudsman spreekuur houdt.

85. Op 1 augustus 2018 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging naar de heer B. en mevrouw V., waarin hij aankondigt dat hij nader onderzoek zal doen naar de conclusies van het rapport van De Aquanoom.
86. Op 1 augustus 2018 vraagt de ombudsman per brief het rapport van De Aquanoom aan de gemeente Hellevoetsluis.
87. Op 10 augustus 2018 vraagt een medewerker van de gemeente Hellevoetsluis telefonisch om verlenging van de reactietermijn.
88. Op 22 augustus 2018 besluit de ombudsman per brief tegemoet te komen aan het verzoek om uitstel van de gemeente Hellevoetsluis.
89. Op 31 augustus 2018 stuurt de gemeente Hellevoetsluis een kopie van het door de Aquanoom gemaakte *Beheerplan oevers Gemeente Hellevoetsluis* van april 2018.