

Rapport Getfertplein

Aan : College van B&W
Van : Klachtencommissaris
Onderwerp : Klachten Getfertplein
Oordeel : Gegrond met aanbevelingen
Datum : 26 april 2018

Klacht

Op 27 december 2017 respectievelijk 4 en 7 januari 2018 hebben XX, XX en XX klachten ingediend over het gebrek aan informatieverstrekking van de gemeente Enschede betreffende de daadwerkelijke invulling van het bestemmingplan Getfert-Perik-Hoogland. In overleg met betrokkenen behandel ik hun klachten in één advies. Op 15 januari 2018 heb ik een gesprek gevoerd met XX in het stadhuis en vervolgens met XX en XX aan het Getfertplein. Uit deze gesprekken is gebleken dat de klacht omvangrijker is en ook gaat over de manier waarop zij door de gemeente behandeld zijn nadat zij hun verbazing uitgesproken hadden over de aankondiging van de plaatsing van de speeltoestellen aan het Getfertplein in de middenberm tussen de door hen gekochte nieuwbouwwoningen (aangeduid als “binnengebied Getfertplein”).

Onderzoek KC

Naar aanleiding van de klacht heb ik onderzoek verricht. Allereerst heb ik samen met de heren XX, XX en XX de onderzoeksvragen geformuleerd welke ik op 1 februari 2018 naar betrokken wethouder en directeur gestuurd heb met het verzoek deze te beantwoorden. In overleg met de klagers wordt als aanvulling op het onderzoek een hoorzitting gepland. Deze is ook op 1 februari 2018 aangekondigd richting de gemeente. Op 13 februari 2018 heb ik de antwoorden op de onderzoeksvragen ontvangen van de gemeente welke geanonimiseerd doorgestuurd zijn naar betrokkenen. Op 5 maart 2018 heb ik een bezoek gebracht aan de heren XX, XX en XX aan het Getfertplein om nadere toelichting te geven over het proces rondom de hoorzitting, de verdere klachtafhandeling en de toetsing aan behoorlijkheidsnormen en wat dat betekent. En ik heb hen uitgenodigd om vragen, die zij nog hebben naar aanleiding van de reactie van de gemeente, bij mij in te brengen. In overleg met betrokkenen kon de hoorzitting niet eerder gepland worden dan 16 april 2018. Intussen heb ik contact gehad met de voorzitter van de wijkraad en de gewezen projectleider van GEM Zuiderval. En later met de bij de verkoop betrokken makelaar en AM. Op 7 en 11 maart 2018 heb ik aanvullende correspondentie en een reactie gekregen van dhr. XX en op 4 april 2018 heb ik een aanvullende brief ontvangen van de advocaat van dhr. XX. Op 16 april 2018 heeft er een onderzoek hoorzitting plaatsgevonden. Aanwezig hierbij waren de heren XX, XX en XX, de advocaat van dhr. XX en andere betrokkenen. Als vertegenwoordigers van de gemeente, XX (directeur Stedelijke Ontwikkelingen & Projecten) destijds betrokken bij de BV/CV constructie rondom GEM Zuiderval, XX (projectmanager) en XX (Stadsdeelmanager Centrum).

Behoorlijkheidsnormen

Als klachtencommissaris is het mijn taak om, als er een klacht wordt ingediend over het gedrag van ambtenaren van de gemeente Enschede, te onderzoeken of de gemeente Enschede de behoorlijkheidsnormen heeft geschonden. Er vindt uitdrukkelijk geen juridische toetsing plaats. De behoorlijkheidsnormen zijn vastgelegd door Nationale ombudsman. Een juridisch juiste handelwijze kan alsnog een schending van de behoorlijkheidsnormen opleveren. Ook het omgekeerde kan het geval zijn. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan samengevat worden in vier kernwaarden namelijk:

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar

Gezien de aard van de klacht heb ik het handelen van de gemeente beoordeeld naar de eerste en de derde waarde.

Tijdljn

Ik heb ervoor gekozen om uitgebreid en gedetailleerd verslag te doen van de gebeurtenissen, een analyse hiervan te geven en de reacties daarop weer te geven. Dit is een bewuste keuze omdat leren van klachten bij de gemeente centraal staat. Ik heb hiermee getracht in het kader van dat leren begrijpelijk te maken hoe actie en reactie hier gewerkt hebben, hoe verschillende aannames en verwachtingen bepaalde reacties teweeg gebracht hebben en wat de gevolgen daarvan zijn (geweest). Ook zijn mijn oordeel en zijn mijn adviezen naar aanleiding van de klacht dan beter te plaatsen.

De gebeurtenissen die leiden tot de klacht zijn terug te voeren naar het jaar 2015 waarbij ook (beleids)keuzes uit 2004, 2007 en 2008 van belang zijn.

Voorgeschiedenis

De gemeente geeft naar aanleiding van de vragen van de klachtencommissaris aan dat in 2004 geconstateerd is dat er een tekort aan speelplekken was in het deelgebied Getfert. Hiertoe wordt verwezen naar de speelnota 2004 "Spelen in stadsveld Centrum". In het kader hiervan stelt de gemeente in 2007 een stedenbouwkundig plan en inrichtingsplan openbare ruimte Hofkwartier op waarin een spelplek is opgenomen. Noch de speelnota noch het stedenbouwkundig plan is ter hand gesteld aan de klachtencommissaris en ook onderzoek op internet en de gemeentelijke websites leverde geen informatie op over deze aangehaalde stukken.

In 2008 is het bestemmingsplan Getfert-Perik-Hogeland onherroepelijk geworden waarin naast 12 andere mogelijkheden ook speeltoestellen vallen onder "de verblijfsdoelen" van het binnengebied Getfertplein. Het betreffende bestemmingsplan is ter hand gesteld en te vinden op de gemeentelijke website.

Informatiebijeenkomsten

Op 26 maart 2015 is er een informatieavond geweest over de bouwplannen van AM BV¹. Omwonenden hebben destijds aangegeven nader geïnformeerd te willen worden over de inrichting van het gebied (te weten openbaar gebied Getfertplein). Dit is terug te herleiden uit een brief d.d. 14 juli 2015 van GEM Zuiderval door de gemeente overhandigd. Deze brief is ondertekend door de projectdirecteur GEM Zuiderval ook mede namens de gemeente Enschede. Bij de brief zat een inrichtingstekening (d.d. 20 april 2015) voor speelvoorzieningen. In de brief werd aangegeven dat in de middenruimte ruimte zou worden gemaakt voor speelvoorzieningen². Niet is vast komen te staan hoeveel brieven er verstuurd zijn en aan welke bewoners. Wel staat vast dat de klagers hierbij niet zijn betrokken omdat de verkoop van het binnengebied Getfertplein nog moest plaatsvinden.

Inrichtingstekening als onderdeel van de koop/aannemingsovereenkomst

Op 28 juli 2015 is er een koopaannemingsovereenkomst gesloten tussen de gemeente Enschede (als juridisch eigenaar) en CV grondexploitatie Zuiderval (economisch eigenaar) als verkoper en AM BV als koper. Onderdeel van deze koopaannemingsovereenkomst is de inrichtingstekening dd. 2 juni 2015³. Het middenterrein tussen de woningen waar de speeltoestellen geplaatst zijn, perceel 2726 eigendom van de gemeente, is niet in deze eigendomsoverdracht meegenomen.

Start ontbinding GEM Zuiderval

Medio september 2015 is er een vaststellingsovereenkomst getekend tussen de gemeente en AM en zijn de aandelen in GEM Zuiderval aan de gemeente overgedragen. Vanaf eind 2015 is de gemeente enig aandeelhouder van GEM Zuiderval. Aan de gemeenteraad wordt een voorstel voorgelegd om de GEM te ontbinden en alles over te dragen aan de gemeente. De verwachting is dat alles medio eind 2016 zal zijn geëffectueerd. Dit is ook gebeurd.

Het uittreden van AM heeft geen gevolg voor de bouw van de woningen aan het Getfertplein. AM treedt uit de GEM Zuiderval maar blijft de aannemer die de woningen gaat bouwen.

Koop/aannemingsovereenkomsten en levering nieuwe bewoners Getfertplein

Op 8 december 2015 sluit dhr. XX een koop/aannemingsovereenkomst met AM van zijn woning aan het Getfertplein. De heren XX en XX hebben na dhr. XX in de zomer van 2016 de koop/aannemingsovereenkomsten gesloten. Het bestemmingsplan Getfert-Perik- Hogeland geeft 13 mogelijkheden aan voor de invulling van het binnengebied, waaronder speelvoorzieningen. Vast is komen te staan dat het dan geldende inrichtingsplan niet terug te vinden is in de gemeentelijke systemen. Vast staat ook dat in plaatjes in de brochure “wonen in het Hofkwartier” in het middenterrein geen speeltoestellen zijn ingetekend. Ook op de plattegrond van het gebied waar de bouwblokken ingetekend zijn in het middenterrein geen speeltoestellen opgenomen. In de tekst staat beschreven dat: “in het Hofkwartier wordt veel aandacht besteed aan het openbaar gebied.

¹ Hierna ook te noemen AM.

² Wat de tekening zelf betreft heb ik geconstateerd dat de arcering van de binnenruimte niet overeenkomt met de kleur van speeltoestellen in de legenda.

³ Ook hier dezelfde discrepantie in de arcering en de legenda.

Aan het Getfertplein komt een rustig en sfeervol groen binnen gebied waar kinderen veilig kunnen spelen of waar je ongestoord buiten kunt zitten om van het mooie weer te genieten.” Het logo van GEM Zuiderval staat naast het logo van de makelaar en het logo van AM staat onder het kopje “ontwerp en realisatie”.

Op 7 april 2015 leveren de gemeente en de GEM de gronden van het Getfertplein in eigendom aan AM met uitzondering van het binnen gebied, perceel 2726. Op 18 april 2016 levert AM de inmiddels opgeleverde woning en grond in eigendom aan dhr. XX. Rond dezelfde tijd vinden ook de overdrachten van AM aan dhr. XX en dhr. XX plaats.

Communicatie rondom de openbare ruimte

Vast staat dat in de periode van 14 juli 2015 tot en met 5 april 2016 noch de gemeente, noch GEM Zuiderval noch AM gecommuniceerd heeft over de invulling van de openbare ruimte.

De gemeente geeft aan dat op grond van contractuele afspraken de verantwoordelijkheid voor de communicatie over de invulling van de openbare ruimte bij AM ligt. Dit, zo geeft de gemeente aan, omdat het inrichtingsplan openbare ruimte net als het bestemmingsplan zijn meegenomen in de verkoopovereenkomst van de grond aan AM. Voor de gemeente is de verantwoordelijkheid voor de communicatie over de invulling van de openbare ruimte te weten de plaatsing van de speeltuin op de middenstrook van het Getfertplein, hiermee aldus ook overgedragen aan AM in zijn hoedanigheid van projectontwikkelaar. Volgens de gemeente is de communicatie daarmee onderdeel geworden van de privaatrechtelijke verhouding tussen verkopende aannemer/bouwer (AM) en kopende particulier of wel informatieplicht verkoper versus onderzoeksplicht koper.

Vast staat ook dat het ontwerp van de openbare ruimte weliswaar gemaakt is door de gemeente Enschede, maar tot stand gekomen is onder leiding van GEM Zuiderval, waarin AM de rol van projectdirectie voerde. Op de inrichtingstekening (20 april 2015) staan de logo's van de gemeente Enschede en GEM Zuiderval.

Inrichting middenterrein Getfertplein

Medio april 2017 wordt er een flyer verspreid door Stichting Wijkorgaan Binnensingel en Alifa over de binnenkort te plaatsen speeltoestellen in de buurt. Verwezen wordt naar de “enkele jaren geleden gemaakte afspraken waarin de gemeente van plan is om de toestellen over te plaatsen op de nieuwe locatie”. In de flyer wordt verwezen naar het gesprek dat het wijkorgaan en Alifa vorige jaar⁴ gevoerd heeft met diverse bewoners van de woningen aan de Getfertweg en naar een langdurig overleg dat door genoemde partijen plaatsvond met de gemeente over de wijziging van enkele toestellen mits er draagvlak zou zijn in de buurt. Verwezen wordt naar een bijeenkomst waar er besproken gaat worden hoe de speelplek eruit ziet en dat als er te weinig buurtbewoners komen er wordt vastgehouden aan het oorspronkelijke plan⁵.

⁴ 2016

⁵ Blijkbaar is er een verschil tussen de communicatie over de plaats van de speeltuin die door AM gegeven had moeten worden als onderdeel van de afspraken die zij met de gemeente hadden en op grond van de informatieplicht verkoper” en de invulling van de speeltuin door Stichting Wijkorgaan Binnensingel en Alifa.

Voor de heren XX, XX en XX was dit, zo gaven zij aan, het eerste moment, dat zij hoorden van de plaatsing van de speeltoestellen in de openbare ruimte voor hun huizen. Nadat, zo vertelden zij, ze van de schrik bekomen waren begon hun zoektocht naar informatie. De vragen die leefden waren – kort samengevat –: “Waarom weten wij dit niet, hoe hadden wij dit kunnen weten en wat kunnen wij er nog aan doen om dit tegen te houden?”

Via een stadsdeelbeheerder komt dhr. XX in april 2017 terecht bij de gemeente met het verzoek om de aanleg van de speelplek te heroverwegen. Ook is er een gesprek geweest met de projectmanager Zuiderval. In beide gevallen wordt doorverwezen naar de wijkraad Zuid Oost. Uit de correspondentie maakt de gemeente aan betrokkene duidelijk dat de gemeente zich niet verantwoordelijk acht voor de communicatie rondom de plek van de speeltuin. Verwezen wordt naar het inrichtingsplan openbare ruimte als onderdeel van het contract dat GEM Zuiderval in 2015 heeft gesloten met AM projectontwikkeling. Klagers hadden kennis kunnen nemen van de speelplek zo geeft de gemeente aan. Toen klagers zeiden dat AM hen niet geïnformeerd heeft wordt door de gemeente doorverwezen naar AM. Ook wordt aangegeven dat op basis van het hiervoor genoemde contract andere bewoners geïnformeerd zijn en dat eenzijdige opzegging van de afspraak door de gemeente niet mogelijk is. Ook wordt aangegeven dat het overdoen van de besluitvorming niet aan de orde is. Echter er wordt ook aangegeven dat er wel een oplossing denkbaar is waar alle bewoners mee in kunnen stemmen. In dat geval zou de gemeente wel bereid zijn om daar naar te kijken ⁶.

De klagers gaven aan na deze mail van de gemeente ruimte te voelen om alternatieven te gaan zoeken waaronder ook alternatieve locaties. Echter de zoektocht naar antwoorden op hun vragen: “Waarom weten wij dit niet, hoe hadden wij dit kunnen weten en wat kunnen wij er aan doen om dit tegen te houden?” en hun zoektocht naar informatie, “bij wie moeten we zijn en wie gaat waar over?” loopt gewoon door. Daar is nog steeds geen duidelijkheid over. Klagers gaan in deze periode over tot het oprichten van een buurtcomité.

De gemeente geeft aan verder geen verdere berichten van klagers te hebben ontvangen en informeren in mei 2017 bij de wijkraad of de plaatsing gestart kan worden. De wijkraad geeft de gemeente het signaal dat er begonnen kan worden met de plaatsing.

In juli 2017 stuurt dhr. XX namens het opgerichte buurtcomité een mail naar de projectleider waarin hij gemotiveerd vraagt of het participatieproces rondom de plaats van de speeltoestellen met de bewoners over kan maar nu met alle bewoners. Dhr. XX vraagt of het heroverwegen van de locatie op de agenda van de wijkraad kan en of de gemeente aan de wijkraad wil doorgeven daar geen bezwaar tegen te hebben.

De gemeente reageert met een mail dat ze bereid is naar een oplossing te kijken waar alle bewoners mee instemmen. Dat is ook aan de wijkraad gemeld door de gemeente. Ook geeft de gemeente aan dat ze in overleg met de wijkraad op 10 mei 2017 afgesproken heeft dat de plaatsing kon starten. Verder geeft de gemeente aan dat zij gehoord heeft dat het onderwerp op de agenda van de wijkraad staat en dat zij wederom aan de voorzitter heeft gemeld dat als er een gezamenlijk voorstel

⁶ De gemeente geeft aan dat bedoeld wordt met “een oplossing” dat er bij bewoners creatieve ideeën kunnen zitten waar iedereen achter kan staan.

komt de gemeente zal bekijken of dat haalbaar is. Waarbij de gemeente ook aangeeft dat de mogelijkheden beperkt zijn nu de aannemer al een eind op streek is.

De klagers beginnen tijdsdruk te voelen. Ze zitten nog steeds in het proces waarin ze antwoord op hun vragen zoeken en aan het onderzoeken zijn of het beoogde speelplein wellicht verplaatst kan worden dan wel of de besluitvorming rondom het aanwijzen van de locatie over kan. Met de woorden “een oplossing” voelen ze wederom een opening om hiermee verder te gaan. In de e-mail die de gemeente ter beschikking gesteld heeft met de reactie op deze mail wordt niet herhaald dat de besluitvorming niet over gedaan gaat worden ook wordt er geen antwoord gegeven op de argumenten waarom in de ogen van de klagers de besluitvorming over zou moeten.

Met de gevoelde tijdsdruk van de plaatsing bezoeken ze de wijkraadvergadering. Het buurtcomité vraagt of de plaatsing 3 maanden uitgesteld kan worden. De wijkraad besluit daarop de gemeente te vragen om de plaatsing 3 maanden uit te stellen.

Klagers gaven aan dat het uitstel voor hen niet alleen bedoeld was om alternatieven te gaan zoeken maar ook om antwoorden op hun vragen te krijgen.

Mijn analyse: Wat voor de gemeente een suggestie is om creatieve ideeën te gaan verzamelen is voor klagers veel meer dan dat. Zij beschouwen het wederom als ruimte, een strohalm om te kijken wat mogelijkheden zijn om de speeltuin te verplaatsen.

Klagers hebben in juli 2017 ook contact opgenomen met AM. Via VanWonen⁷ krijgen zij antwoord: “dat de ontwikkelaar niet verantwoordelijk is voor de inrichting van het openbaar gebied”. Daarnaast geeft zij aan dat aan sfeerimpressies en situatie tekeningen geen rechten ontleend kunnen worden. Dit omdat de gemeente uiteindelijk bepaalt wat er in de openbare ruimte komt en hoe het definitief wordt ingericht en niet de ontwikkelaar.

Mijn analyse: De gemeente maakt verschil tussen de inrichting van het openbaar gebied en de communicatie over de inrichting van het gebied. In de ontwerpfase is het voor de gemeente gebruikelijk om de directe omgeving te betrekken. Het ontwerp van de openbare ruimte is in dit geval tot stand gekomen onder leiding van GEM Zuiderval, waarvan AM de rol van projectdirectie voerde. Na de ontwerpfase als het inrichtingsplan definitief is, worden betrokkenen alleen nog actief door de gemeente geïnformeerd als bijvoorbeeld het inrichtingsplan wijzigt of de planning van de uitvoering verandert. In dit geval is het inrichtingsplan openbare ruimte, evenals het bestemmingsplan, als randvoorwaarde meegenomen in de verkoopovereenkomst van de grond aan AM. Dit is volgens de gemeente een gebruikelijke constructie. De gemeente heeft niet gecheckt bij klagers of hen dit bekend is. Ook heeft de gemeente geen stukken overlegd waaruit blijkt dat de communicatie rondom de inrichting van het openbaar gebied en de afspraken die daarover gemaakt zijn overgedragen aan AM.

De voorzitter van de wijkraad mailt met de gemeente over de 3 maanden. De gemeente vat het verzoek van de voorzitter van de wijkraad samen als:

“Je vroeg mij of het mogelijk is de aanleg van de speelplek Getfertplein 3 maanden on hold te zetten, zodat jullie met bewoners in overleg kunnen in hoeverre er draagvlak is voor deze plek en om te

⁷ regio NoordOost van AM is VanWonen geworden.

bekijken of er voor een andere plek meer draagvlak is”. De gemeente kan daar mee instemmen en legt de wijkraad vervolgens randvoorwaarden op⁸.

De voorzitter van de stichting Binnensingel Zuid-Oost meldt zich ook bij de gemeente. Hij stelt dat er al jaren gewacht wordt op een speelplek en dat het feit dat bewoners zich niet goed geïnformeerd hebben bij de aankoop van de woning de plaatsing niet mag vertragen⁹. De aangewezen plek is voor hem de juiste.

De gemeente geeft als reactie hierop aan de voorzitter te kennen dat de regie op dit punt bij de wijkraad ligt.

De voorzitter van de wijkraad zet de mail van de gemeente waar voor de gemeente de randvoorwaarden aan de wijkraad staan om met alternatieven aan de slag te gaan 1 op 1 door aan de bewoners (het bewonerscomité). Hij geeft hén de opdracht aan de slag te gaan met het informeren van de bewoners en het inventariseren van draagvlak in het Hofkwartier voor een eventuele nieuwe locatie. Hij geeft de bewoners tot september / oktober 2017 de tijd hiervoor. Voor het bewonerscomité was dit een uitnodiging om in de zomermaanden actief te gaan zoeken naar locaties, bewoners te polsen en uiteindelijk een enquête te gaan houden om in de buurt te gaan uitzoeken of er überhaupt nog wel draagvlak is voor een speeltuin.

In september 2017 krijgt dhr. XX voor de tweede keer een reactie op een e-mail die hij naar AM wonen stuurde. AM geeft daarin aan dat “de situatietekening gemaakt is op basis van de tekening van de gemeente van het openbaar gebied die destijds bij ons beschikbaar is gesteld. Indien er zekerheid was geweest van een speelplaats dan had deze uiteraard op de situatietekening gestaan en was dit gecommuniceerd”. Nogmaals wordt aangegeven dat AM niet over de definitieve inrichting van het openbaar gebied gaat en er geen rechten aan de tekening ontleend kunnen worden. Uit de uitgebreide correspondentie van dhr. XX en de voorzitter van de wijkraad blijkt dat de inspanningen van het buurtcomité aanvankelijk enthousiast ontvangen worden maar dat de stemming later omslaat.

De wijkraad heeft uiteindelijk de gemeente geadviseerd vast te houden aan het oorspronkelijke plan. De bevoegdheid van de klachtencommissaris reikt niet zover dat zij ook eventuele klachten over het functioneren van een wijkraad kan behandelen. Op de correspondentie aangaande de verwachtingen over en weer tussen wijkraad en klagers ga ik hier in het kader van de klachtbehandeling niet nader in.

De gemeente geeft in beantwoording op vragen van de klachtencommissaris aan dat de wijkraad het officiële adviesorgaan van B&W is en over het belang van de wijk gaat. Het staat de gemeente vrij om bij groepen met zulke tegengestelde belangen te blijven vasthouden aan het oorspronkelijke plan. Op 12 oktober 2017 wordt dat aan bewoners meegedeeld.

Klagers wenden zich vervolgens tot de wethouder. In dit proces is naar voren gekomen dat er een mediation zou komen. Niet duidelijk is hoe en waar dat gecommuniceerd is. In de memo d.d. 19 december 2017 die de wethouder naar de raad gestuurd heeft over de situatie aan het Getfertplein wordt wel gesproken van mediation. In de overlegde correspondentie wordt gesproken over “een te

⁸ Zie bijlage 1 voor de voorwaarden.

⁹ Dit is mijn eigen interpretatie van hetgeen er staat.

organiseren sessie om dichter bij elkaar te komen als bewoners”. In de uitnodiging staat: “of we¹⁰ iets kunnen doen om de zorgen weg te nemen”. En voorts staat er: “daarom wil ik een gesprek organiseren hoe we een speelplek kunnen maken die de eventueel overlast tot een minimum beperkt, bijvoorbeeld door spelregels met elkaar af te spreken”. Zowel de gemeente en de klagers geven aan dat de bijeenkomst geen succes was. De klagers hebben de bijeenkomst zelfs als traumatisch ervaren zo gaven zij onder andere aan dat zij zich niet gehoord en gezien voelden. Ook het in de bijeenkomst gesloten compromis is niet ontstaan in goed overleg aldus de klagers.

Overwegingen

Voor dit onderzoek heb ik aan de hand van de stukken, verhalen van de klagers, de reacties van de gemeente en andere bevroegden een uitgebreide tijdlijn van gebeurtenissen geschreven. De reden om dit te doen is om de gemeente inzicht te geven in het verschil van ervaring, kennis en bekendheid met procedures en projectorganisaties tussen de gemeente en de klagers. Wie is verantwoordelijk voor wat en wie gaat wanneer waar over?

Gemeentelijk perspectief

Voor de gemeente is het helder: De ontwikkeling van de Zuiderval is ondergebracht in een projectorganisatie, er zijn contracten afgesloten met de aannemer en daar ligt de verantwoordelijkheid voor de communicatie over de openbare ruimte. Daar ligt ook de aansprakelijkheid voor het niet infomeren. Verwijzen naar AM ligt vanuit het gezichtspunt van de gemeente dan ook voor de hand. Voor de gemeente is de plaatsing van de speeltoestellen op de tekening van het inrichtingsplan een feit.

De bewoners die zich melden met problemen en vragen kunnen zich wenden tot de wijkraad. Dat is het aanspreekpunt van de gemeente en die geeft uiteindelijk aan de gemeente door of er een oplossing gevonden is die voldoet aan de voorwaarden die de gemeente gesteld heeft en of er draagvlak is onder alle bewoners dan wel of dat niet zo is en het oorspronkelijke plan ten uitvoer gebracht kan worden. Als bewoners zich vervolgens melden bij de wethouder dat ze het niet eens zijn met de gang van zaken dan wordt er een bijeenkomst georganiseerd onder leiding van de stadsdeelmanager om te kijken of de gemeente iets kan doen om de zorgen weg te nemen en afspraken te maken om de overlast tot het minimum te beperken.

Uit dat overleg komt een compromisvoorstel van 2 toestellen minder. Bewoners worden daarover geïnformeerd en de speeltuin wordt geplaatst.

Bewonersperspectief

Vanuit het bewonersperspectief is het beeld echter een stuk minder helder:

Via een flyer van Stichting Wijkorgaan Binnensingel Zuid-Oost Enschede en Alifa kom je er als nieuwe bewoner achter dat er een speeltuin geplaatst wordt op het Getfertplein. Dat de gemeente dit enkele jaren geleden blijkbaar afgesproken heeft en dat er een bijeenkomst is over welke toestellen

¹⁰ Lees: de gemeente.

er geplaatst gaan worden. Je gaat erop af en krijgt te horen dat de speeltoestellen voor de deur geplaatst worden van de nieuw betrokken woning. “Wat heb ik gemist”? “Hoe kan dit”? Je gaat op zoek naar antwoorden en komt via de stadsdeelbeheerder bij een projectleider van de gemeente. Die verwijst weer naar de aannemer en naar de wijkraad. Je weet dat de gemeente betrokken is bij de ontwikkeling van het gebied en ook deelneemt in GEM Zuiderval. Je begrijpt niet waarom je weggestuurd wordt. Daarnaast is er toch sprake van openbare ruimte? Daar gaat een gemeente toch over? Ook weet je niet precies wat een wijkraad is. Waar gaan die over? Wat mogen die? Uiteindelijk stuur je na een rondgang een mail naar de aannemer die ondertussen ook een andere naam gekregen heeft en die jou vervolgens weer terugverwijst naar de gemeente. Die ondertussen het project overgenomen heeft van GEM Zuiderval die na uittreding van AM en de overdracht van de aandelen ontbonden is en overgegaan is op de gemeente. Ondertussen ben je met de openingen die je krijgt aan het zoeken naar oplossingen in procedures die je niet kent en aan het nadenken over alternatieven, richt een buurtcomité op omdat je ontdekt dat er veel meer bewoners zijn met de dezelfde vragen en met dezelfde onvrede, je gaat de buurt rond, overlegt en werkt je een slag in de rondte. Om vervolgens te horen dat er met deze inspanningen niks gedaan wordt en dat alles bij het oude blijft. Ten einde raad klopt je aan bij de wethouder. Die verwijst naar een mediation. Je denkt dat er bij een mediation onderhandelingsruimte is. Je gaat weer vol goede moed op zoek naar een alternatief, denkt, overlegt, om er in de bijeenkomst achter te komen dat er daar meer voorstanders zijn. Jij wordt weggezet als tegenstander en krijgt geen kans om je verhaal te doen. En ondertussen staat de speeltuin al voor je deur. Ervaar je overlast en heb je geen idee meer waar je dat kunt melden of waar je terecht kan.

Oordeel

Uiteraard weegt de gemeente het algemeen belang van alle inwoners tegen de belangen van individuele bewoners. En een goede speelvoorziening in een buurt kan voorrang krijgen boven de situatie van individuele bewoners. Deze afwegingen horen zorgvuldig te gebeuren waarbij de gemeente extra inspanning moet leveren om alle belanghebbenden actief te betrekken, dus ook degene die zich in 1e instantie niet (konden) melden¹¹. Zoals ik in het begin al aangaf een juridisch juiste handelwijze kan alsnog een schending van de behoorlijkheidsnormen opleveren.

Gezien de aard van de klacht heb ik het handelen van de gemeente beoordeeld naar de normen open en duidelijk en betrokken en oplossingsgericht.

Mijn conclusie is dat de gemeente de regie over de gebeurtenissen kwijt geraakt is door vast te houden aan het systeem waarin de projectorganisatie gegoten is.

Door gelijk door te verwijzen naar anderen is de gemeente tekort geschoten in het verstrekken van goede informatie. Een burger mag verwachten van zijn gemeente dat deze op vragen over de keuzes in de inrichting van de openbare ruimte, de plaatsing van speeltoestellen en de communicatie daarover als ook een verwijzing naar de wijkraad meer uitleg en informatie krijgt dan de klagers hier gehad hebben. Dit geldt in deze situatie temeer omdat de gemeente hier ook in een PPS constructie participeert en zich als privaatrechtelijke partij aan klagers presenteert. Als de gemeente de

¹¹ Participatiewijzer Nationale Ombudsman.

inspanningsverplichting en de communicatieverplichtingen rondom invulling van de openbare ruimte overdraagt aan anderen vraagt dat om meer en actievere informatie dan nu aan kopers versterkt is. Zeker nu deze PPS constructie lopende het proces uiteindelijk ontbonden is en overgenomen is door de gemeente.

Dit voorkomt dat door de informatieachterstand signalen anders geïnterpreteerd worden dan zoals ze door de gemeente bedoeld zijn en voorkomt het “kastje naar de muur gevoel”.

De klacht is dan ook gegrond.

Aanbevelingen

De gebeurtenissen in deze situatie leiden tot de volgende aanbevelingen:

- In het systeem van de gemeente waar bestemmingsplannen te vinden zijn, zijn inrichtingsplannen niet opgenomen. In het kader van open en transparante overheid ligt het opnemen van de recente inrichtingsplannen voor een gebied voor de hand.
- Luister naar de burger, hoor de vraag achter de vraag. Als een (groep) bewoner(s) zich meldt bij de gemeente met een vraag, een klacht of kritiek: ga in gesprek met diegene(n) en probeer te achterhalen wat er werkelijk speelt en op welke vragen er antwoord gezocht wordt. Een persoonlijk gesprek is hierbij te prevaleren boven e-mail. En een actieve rol boven een passieve.
- De aannahme dat burgers bekend zijn met gemeentelijke procedures, afspraken, adviesorganen en instanties dient altijd gecheckt te worden. Doorverwijzingen die voor de gemeente heel vanzelfsprekend zijn, kunnen voor burgers onbekend terrein zijn. Voor de burger is de gemeente één instantie ook als deze participeert in een PPS constructie. Goede uitleg en begeleiding van het doorverwijzingsproces door de gemeente zou vanzelfsprekend moeten zijn.
- Wees actiever in het informeren over hoe er gewerkt wordt en wie waar verantwoordelijk voor is en waarom. Het is niet vanzelfsprekend dat een burger de gemeentelijke processen en afspraken kent ook niet tussen de verschillende ge- en verbonden partijen. Het had ook in de rede gelegen om beter uit te leggen waarom de gemeente zich op het standpunt stelde dat zij niet verantwoordelijk was voor de communicatie rondom de inrichting van de openbare ruimte.
- Hou de regie bij een doorverwijzing. In deze zaak had het in de rede gelegen dat de gemeente contact had opgenomen met de betrokkenen bij GEM Zuiderval en AM om uit te zoeken waar door de situatie ontstaan was. Ook als de gemeente formeel niet aansprakelijk zou zijn, moet de gemeente zich wel verantwoordelijk voelen in complexe situaties als deze en daar ook op handelen.
- Het is in dit proces onduidelijk gebleken waar klachten over (het functioneren van) de wijkraad of leden van de wijkraad ingediend kunnen worden en wie deze op welke manier behandelt. Ik adviseer om meer duidelijkheid hierover te betrachten dan wel een duidelijke goed vindbare klachtregeling in de gemeentelijke communicatie of in de communicatie van de wijkraden of in beiden.

Mediation

Als er mondeling of schriftelijk door de gemeente gesproken wordt over een mediation richting klagers of richting de raad dan mag er vanuit gaan worden dat de regels van mediation in acht genomen worden.

Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige - de mediator- de onderhandelingen tussen partijen begeleidt, om vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk ondersteunde en voor ieder van hen optimale resultaten te komen.

Wordt door de gemeente mediation of een mediationachtige bijeenkomst voorgesteld en de aard van de bijeenkomst verandert dan moet de gemeente bij de partij die een mediation of een mediationachtige bijeenkomst verwacht actief nagaan of het doel en de intenties van de nieuwe bijeenkomst in overeenstemming zijn met de verwachtingen van de genodigden over deze bijeenkomst. Als partijen bij een mediation andere verwachtingen hebben, doet zo'n bijeenkomst meer kwaad dan goed.

Zowel de gemeente als de klagers gaven aan dat deze bijeenkomst geen succes was en dat de manier waarop partijen uit elkaar gegaan zijn maakte dat er geen goed gevoel aan over gehouden is.

Ik adviseer dan ook in situaties als deze, waar een bijeenkomst om wat voor redenen dan ook geen succes is geweest om te werken met nazorg. Nazorg, bijvoorbeeld in de vorm van telefonisch contact vlak na de bijeenkomst, is een goede manier waarop de gemeente een begin kan maken aan het werken aan herstel van vertrouwen.

Bijlagen

Bijlage 1 Voorwaarden gemeente

Bijlage 2 Inrichtingstekening dd 20 april 2015

Bijlage 3 Tekening behorende bij de koopovereenkomst GEM Zuiderval / AM dd. 29 juli 2015

Bijlage 4 Tekening behorende bij de koopovereenkomst GEM Zuiderval / AM dd. 29 juli 2015

Bijlage 5 Inrichtingstekening behorende bij de koopovereenkomst GEM / Zuiderval dd. 29 juli 2015

Bijlage 6 Tekening zoals verstrekt door de makelaar dd. 5 oktober 2015