

GEMEENTELIJKE OMBUDSCOMMISSIE

Voorzitter: de heer M.A.C. van Egdom
Leden: de heer K.A. Hazelhoff, mevrouw E.H. Mellink
Ambtelijke ondersteuning: mevrouw W. Koning-Hulzebos.

RAPPORT

Inzake de klacht van verzoeker te Assen. De klacht is gericht op het feit dat zij hinder ondervindt van het licht afkomstig van de lantaarnpaal aan de voorzijde en aan de achterzijde van haar woning.

INLEIDING

Per brief van 22 juni 2015 dient verzoeker een klacht in over de straatverlichting en dat zij in haar woongenot wordt aangetast. Per brief van 25 juni 2015 wordt verzoeker uitgenodigd voor een gesprek op 30 juni 2015. Verzoeker wordt na het aangeven niet te kunnen op 30 juni 2015 opnieuw uitgenodigd voor een gesprek. Op maandag 27 juli 2015 vindt het gesprek plaats tussen de gemeente en verzoeker. Op 17 november 2015 wordt de brief verzonden waarin de klacht ongegrond wordt verklaard.

Omdat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld dient verzoeker per brief van 21 december 2015 een klacht in bij de Gemeentelijke Ombudscommissie.

KLACHT

In oktober 2012 meldt verzoeker via een mail aan de gemeente Assen dat zij hinder ondervindt van de straatlantaarn die voor haar woning staat. Op 4 december 2012 is de aannemer van de gemeente ter plaatse geweest en heeft geen verschil in de sterkte van het licht geconstateerd. Op 15 januari 2013 vindt een gesprek plaats tussen de heer Oeben van de gemeente en verzoeker. In de periode januari 2013 tot juli 2013 zijn er diverse contacten tussen de gemeente Assen en verzoeker om te komen tot een oplossing voor de hinder die zij inmiddels ook ervaart door de straatlantaarn aan de achterzijde van haar woning. Per mail van 2 oktober 2013 wordt aan verzoeker meegedeeld dat de gemeente voornemens is om de straatlantaarn aan de achterzijde van de woning te vervangen voor een ander type. Dit vanwege het feit dat de verwachting is dat het licht verzoeker dan minder zal storen. Van de overige vier armaturen moeten de kappen worden vervangen omdat deze door vandalisme zijn beschadigd.

Verzoeker dient per brief van 12 november 2013 bezwaar in tegen de mail van 2 oktober 2013. De gemeente stelt per brief van 24 januari 2014 dat bezwaar niet mogelijk is omdat de mail van 2 oktober 2013 geen besluit is in de zin van de Awb. De brief van 12 november 2013 is wel aanleiding voor de gemeente om te reageren. In aanvulling op de mail van 2 oktober 2013 geeft de gemeente aan dat de straatlantaarn aan de andere zijde van de parkeerplaats toch wordt aangepast door het verwisselen van de 36 watt lamp naar een 18 watt lamp. Hiermee beschouwt de gemeente de zaak als afgehandeld.

Verzoeker dient tegen de brief van 24 januari 2014 beroep en hoger beroep in. Zowel het beroep als hoger beroep wordt ongegrond verklaard.

In de periode januari 2014 tot mei 2014 zijn er nog diverse contacten via de mail en brieven tussen verzoeker en de gemeente. In deze periode wordt de straatlantaarn aan de achterzijde van de woning opnieuw afgesteld.

Per brief van 2 maart 2015 geeft verzoeker aan nog steeds hinder te ondervinden van de straatlantaarns aan de voorzijde en achterzijde van haar woning. Na diverse contactmomenten met de gemeente wordt verzoeker uitgenodigd voor een gesprek op 27 juli 2015 om haar klacht mondeling toe te lichten. Naar aanleiding van het gesprek wordt onderzoek gedaan naar de belichting van de openbare ruimte in de

woonomgeving van verzoeker. Het rapport naar aanleiding van het onderzoek is aanleiding om de klacht met betrekking tot hinderlicht ongegrond te achten. De gemeente is niet voornemens om de verlichting verder aan te passen.

Verzoeker kan zich niet met het standpunt van de gemeente verenigen, ervaart nog steeds hinder van de straatlantaarns en verzoekt de Gemeentelijke Ombudscommissie de zaak opnieuw te beoordelen.

ONDERZOEK

Na ontvangst van de klacht door de commissie op 22 december 2015, heeft zij het college verzocht om schriftelijk te reageren op de klacht. Tevens werd verzocht om toezending van alle relevante stukken. De reactie van de plaatsvervangende eenheidsmanager van de eenheid Uitvoering is ontvangen op 11 januari 2016.

BEVINDINGEN

Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken komt de commissie tot de volgende feiten.

Op 24 oktober 2012 mailt verzoeker de gemeente via het meldpunt dat zij hinder ondervindt van het licht van de straatlantaarn die voor haar woning staat. In de periode van 15 oktober 2012 tot 19 oktober 2012 zijn volgens verzoeker de lampen vervangen door led-verlichting. Volgens haar zijn er waarschijnlijk op maandag 22 oktober 2012 ook nog werkzaamheden aan de lantaarn uitgevoerd maar is de situatie nog steeds niet zoals voorheen. De gemeente beantwoordt de mail en geeft aan dat de melding van verzoeker is doorgezet naar de heer Oeben van de afdeling Uitvoering.

Op 30 oktober 2012 mailt verzoeker opnieuw het meldpunt met de vraag of aangegeven kan worden hoe lang het gaat duren voordat haar melding wordt afgehandeld. De gemeente reageert diezelfde dag per mail dat de melding binnen tien werkdagen in behandeling wordt genomen.

Verzoeker mailt op 13 november 2012 wederom het meldpunt, maar gericht aan de heer Oeben met de vraag wanneer iets wordt gedaan aan haar melding. Een medewerker van het meldpunt antwoordt dat zij de mail heeft doorgestuurd naar de heer Oeben met het verzoek verzoeker te voorzien van een reactie.

Op 19 november 2012 verzoekt verzoeker de burgemeester om een gesprek aangezien hij de wet negeert. Per brief vraagt de burgemeester om aan te geven waarover het gesprek zou moeten gaan. Verzoeker stuurt de brief van de burgemeester retour met daarop een aantekening dat het gaat om lichthinder en TT perikelen.

Op 20 november 2012 mailt verzoeker weer naar het meldpunt met de vraag hoe vaak zij moet mailen voor dat er actie wordt ondernomen. Een medewerkster van het meldpunt antwoordt dat contact is opgenomen met de heer Oeben. De melding ligt bij een aannemer die gaat kijken naar een gepaste oplossing en deze gaat uitvoeren zodat verzoeker minder hinder ondervindt van de straatlantaarn.

Op 29 november 2012 mailt verzoeker het meldpunt met de vraag wanneer iets wordt gedaan aan de lichthinder. Een medewerkster van het meldpunt antwoordt dat de mail is doorgestuurd aan de heer Oeben.

De heer Oeben mailt op 6 december 2012 verzoeker waarin hij aangeeft dat storingen en klachten met betrekking tot de openbare verlichting door de firma Imtech worden behandeld, zo ook die van haar. Op 4 december 2012 is een medewerker van Imtech ter plaatse geweest. Zijn constatering was dat de straatlantaarn voor de woning van verzoeker ongeveer even fel brandt als de andere straatlantaarns en dat er weinig aan gedaan kan worden. De heer Oeben geeft aan dat de gemeente Assen echter verantwoordelijk blijft voor de openbare verlichting en om die reden een afspraak wil maken om de situatie ter plaatse te beoordelen. Er wordt een afspraak gemaakt voor 15 januari 2013 en betreft de verlichting aan de voorzijde van de woning. Op 7 februari 2013 belt verzoeker met de vraag wanneer

het probleem wordt aangepakt. Per mail van 20 februari 2013 geeft verzoeker aan dat tot op die dag nog niets is gebeurd.

Per mail van 21 februari 2013 geeft verzoeker aan dat er een plaat voor is geplakt en dat zij hoopt dat de buurvrouw er vanaf blijft.

Op 3 april 2013 stuurt de gemeente een brief met daarin de melding dat een drietal maatregelen zijn getroffen om de hinder die verzoeker ondervindt te verminderen. Tevens geeft de gemeente aan dat naar hun mening een goed evenwicht is gevonden tussen de klachten van verzoeker en de veiligheid in de buurt. Daarom zullen er geen verdere maatregelen meer worden getroffen.

De heer Oeben mailt op 14 mei 2013 verzoeker vanwege het verzoek van de heer Langius om contact met haar op te nemen in verband met de hinder zij ondervindt van de openbare verlichting aan de Doevenkamp. Verzoeker verzoekt om een persoonlijk gesprek. Een afspraak wordt gemaakt voor donderdag 16 mei 2013. Het betreft de verlichting aan de achterzijde. In maart 2013 zijn de lampen vervangen. Tijdens het huisbezoek constateert de heer Oeben dat de lamp direct voor de woning stuk is en wordt alleen die vervangen. De heer Langius deelt aan verzoeker mee dat het geen probleem moet zijn om een kapje te plaatsen, wat echter niet heeft plaatsgevonden.

Op woensdag 29 mei 2012 mailt de heer Oeben verzoeker dat hij onlangs informatie heeft ontvangen van de installateurs over de verlichting aan de Doevenkamp in de directe omgeving van haar woning. In een aantal lantaarns zijn, in verband met uitval, lampen vervangen. Het betreft dezelfde soort lampen als die vervangen zijn. Oude lampen branden aan het eind van hun levensduur minder fel en daardoor kunnen nieuwe lampen als minder zacht worden ervaren. De overlast die verzoeker ervaart blijft echter wel aanwezig. Het monteren van nieuwe lampen biedt bijna geen oplossing, dit type lamp is nauwelijks in een warmere kleur te verkrijgen. Het deels afschermen is een andere optie die echter wel direct invloed heeft op de omgeving. De sociale veiligheid en verkeersveiligheid zijn factoren die ook voor de buurt van belang zijn. Indien er geen bezwaar is wil de gemeente de buurt naar hun mening vragen naar de mogelijke oplossingen om de hinder van verzoeker te beperken.

Verzoeker geeft per mail van 3 juni 2013 aan dat het afschermen van een deel van de lichtbron een prima oplossing bleek te zijn. Het betrekken van de buurt biedt naar het oordeel van verzoeker geen oplossing. Zij nodigt de heer Oeben uit voor het maken van een afspraak in de avonden. De afspraak wordt gemaakt voor donderdag 13 juni 2013. Per mail van 14 juni 2013 informeert de heer Oeben verzoeker dat de aannemer is gevraagd om de betreffende lampen te beoordelen en de gemeente te adviseren.

Op 20 juni 2013 mailt verzoeker aan de heer Oeben dat zij op 19 juni 2013 een monteur werkzaamheden aan de lantaarnpaal heeft zien uitvoeren maar dat dit geen effect heeft op de overlast die zij ervaart. In reactie hierop antwoordt de heer Oeben dat de werkzaamheden mogelijk te maken hebben met de opdracht om de lampen te beoordelen. Er is nog geen opdracht gegeven om de verlichting aan te passen.

Op 3 juli 2013 mailt verzoeker de heer Oeben, wethouder Langius en wethouder Kuin dat sinds het gesprek met wethouder Langius op 6 mei 2013 nog geen aanpassingen hebben plaatsgevonden. Indien op korte termijn geen aanpassing plaatsvindt ziet verzoeker zich genoodzaakt via een kort geding de kwestie aan te vechten. De heer Oeben antwoordt diezelfde dag dat de gemeente Assen bezig is met het bepalen van een standpunt. In verband met de vakantie wordt de zaak tijdelijk overgedragen aan een andere collega. Verzoeker reageert hierop per mail van 4 en 8 juli 2013 en verzoekt op korte termijn het probleem op te lossen.

Op 19 augustus 2013 stuurt verzoeker een brief aan de Gemeentelijke Ombudscommissie. Zij geeft aan na 10 maanden nog steeds hinder te ondervinden van de lichtvervuiling in de nabijheid van haar woning. Tevens geeft verzoeker aan dat na een contact met de heer Oeben het lange tijd stil is geweest. Per brief van 30 oktober 2013 antwoordt de commissie dat zij er vanuit gaat dat door middel

van de mail van 2 oktober 2013 van de heer Oeben is voldaan aan het verzoek van verzoeker. Indien dat niet aan de orde is kan verzoeker contact opnemen met de ambtelijk ondersteuner van de commissie.

Op 2 oktober 2013 mailt de heer Oeben dat vanwege vandalisme een viertal kunststof kappen vervangen moeten worden. De armatuur aan de achterzijde van de woning wordt vervangen en de verwachting is dat de verlichting tot minder hinder leidt. De lantaarn aan de andere kant van de parkeerplaats wordt niet vervangen. De verlichting staat op ongeveer 35 meter van de woning van verzoeker en een groot deel van de parkeerplaats wordt door dit armatuur verlicht. De lantaarn aan de voorzijde van de woning is begin 2013 naar tevredenheid van verzoeker aangepast. Tevredenheid heeft geduurd van april 2013 tot 1 augustus 2013. De andere lantaarn op een afstand van 18 meter van de voorgevel wordt niet aangepast. Buurtgenoten hebben aangegeven deze lantaarn “net voldoende” te ervaren. Uit het onderzoek is gebleken dat de huidige lampen nog steeds van hetzelfde type zijn als de jaren daarvoor. De ervaring van verzoeker dat de verlichting plotseling veel sterker is geworden is mogelijk te verklaren doordat een lamp op het eind van de brandtijd minder lichtopbrengst heeft.

Per mail van 22 oktober 2013 maakt verzoeker bezwaar tegen de mail van 2 oktober 2013. Tevens dient verzoeker per brief van 12 november 2013 bezwaar in tegen de mail van 2 oktober 2013. Per brief van 24 januari 2014 geeft de gemeente aan dat het indienen van een bezwaar niet mogelijk is. De mail van 2 oktober 2013 is namelijk geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Er wordt wel een inhoudelijke reactie gegeven. De lamp in de lantaarn aan het eind van de parkeerplaats wordt vervangen door een 18 watt lamp. Voor het overige wordt het voorstel van 2 oktober 2013 niet aangepast.

Op 31 januari 2014 wordt de lantaarn aan de achterzijde van de woning vervangen. Op een tijdstip dat de verlichting functioneert zal de lantaarn definitief worden afgesteld. Verzoeker geeft per mail van 20 februari 2014 dat zij nog steeds dezelfde lichthinder ervaart. De heer Oeben reageert diezelfde dag dat de lantaarn op 21 februari 2014 opnieuw wordt afgesteld. Per mail van 24 februari 2014 geeft verzoeker aan dat de situatie voor haar niet acceptabel is.

Per brief van 10 februari 2014 stuurt verzoeker een brief aan de burgemeester waarin zij aangeeft nog steeds hinder te ervaren van de openbare verlichting. Indien op korte termijn geen aanpassingen worden gedaan neemt verzoeker aan dat de voorkeur wordt gegeven om de kwestie door inmenging van derden af te handelen. Op 3 maart 2014 mailt verzoeker wethouder Langius en de heer Uitvlugt of het niet eens tijd wordt deze problemen op te lossen.

Op 4 juni 2014 vindt de beroepszaak plaats gericht tegen de brief van 24 januari 2014. De rechtbank doet op 12 augustus 2014 uitspraak. Het beroep wordt ongegrond verklaard wegens het feit dat de mail van 2 oktober 2013 geen besluit is in de zin van de Awb. De rechtbank komt niet toe aan een inhoudelijke beoordeling over de lichthinder. Indien verzoeker hierover een rechtsoordeel wenst dient zij daarvoor een andere rechtsingang te zoeken.

Verzoeker dient op 24 september 2014 hoger beroep in tegen de uitspraak van 12 augustus 2014. De Raad van State stuurt per brief van 23 december 2014 de uitspraak aan de gemeente. De uitspraak van de rechtbank wordt door de Raad van State overgenomen zodat ook het hoger beroep ongegrond wordt verklaard.

Op 2 maart 2015 stuurt verzoeker zowel een brief aan het college als aan de gemeenteraad van Assen. De raad stelt de brief in handen van het college.

Verzoeker stuurt na een gesprek met wethouder Wiersema opnieuw de brief van 2 maart 2015 toe aan de gemeente. Dit exemplaar wordt op 30 maart 2015 ingeboekt als klacht en in handen gesteld van de klachtcoördinator, mevrouw Kok. Per mail van 1 april 2015 wordt verzoeker gevraagd haar telefoonnummer door te geven zodat mevrouw Kok contact met haar kan opnemen.

Verzoeker stuurt op 20 april 2015 een brief aan de commissie waarin zij de commissie verzoekt de gemeente er op te wijzen dat zij voor het negeren van klachten verantwoordelijk is alsmede voor de aantasting van het woongenot door lichthinder en dat de situatie niet langer meer te handhaven is. Uit onderzoek van de commissie blijkt dat verzoeker (nog) niet heeft gereageerd op de mail van 1 april van mevrouw Kok. Op grond hiervan concludeert de commissie dat op 20 april 2015 de interne klachtprocedure nog niet volledig is doorlopen en de commissie de klacht dan ook nog niet in behandeling kan nemen. De commissie stuurt de brief van verzoeker door naar de gemeente met het verzoek deze in behandeling te nemen.

Op 6 mei 2015 stuurt verzoeker wederom de commissie een brief. Hierin meldt zij dat ze sinds maanden geen e-mail adres heeft als ook al maanden geen telefoon meer. Verder vraagt zij welke procedure nu gaat plaatsvinden en wanneer het probleem wordt aangepakt. De commissie geeft per brief aan dat de interne klachtprocedure nog steeds niet is doorlopen en het niet hebben van een e-mail adres of telefoonnummer dit niet anders maakt. De brief van 6 mei 2015 wordt wederom doorgestuurd naar de gemeente.

De gemeente stuurt op 8 mei 2015 een brief naar verzoeker met daarin het verzoek om binnen twee weken, doch uiterlijk 22 mei 2015 contact op te nemen met de klachtcoördinator. Indien op die datum geen reactie is ontvangen wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Op 22 juni 2015 stuurt verzoeker aan de afdeling klachten een brief waarin zij verwijst naar de brieven aan en van de commissie. Zij wil graag weten of er nu eindelijk actie wordt ondernomen om de hinder te verminderen.

De gemeente beantwoordt de brief op 25 juni 2015 en nodigt verzoeker uit voor een gesprek op 30 juni 2015. Verzoeker geeft naar aanleiding van deze brief aan dat zij verhinderd is op genoemde datum. Er wordt een nieuwe datum gepland. Per brief van 14 juli 2015 wordt verzoeker uitgenodigd voor een gesprek op 27 juli 2015.

De burgemeester van Assen stuurt op 17 juli 2015 verzoeker een brief met daarin de melding dat hij noch persoonlijk noch als burgemeester partij is in het geschil dat zij heeft met de gemeente. De stukken die verzoeker dan ook heeft toegestuurd zijn doorgeleid naar de verantwoordelijke afdeling. Voor zover hem bekend is de formele klachtprocedure gestart en verwijst hij dan ook naar deze procedure.

Op 27 juli 2015 vindt het gesprek plaats met verzoeker, haar broer, de heer Ligthart, plaatsvervangend Eenheidsmanager Uitvoering en mevrouw Kok. Naar aanleiding van het gesprek moeten nog een viertal punten worden onderzocht. Gelet hierop en ook gezien de vakantieperiode kan de afhandeling van de klacht langer duren dan gebruikelijk.

Op 28 september 2015 stuurt verzoeker een brief aan de commissie met de opmerking dat er nog steeds niets is ondernomen. Op 2 oktober 2015 stuurt de gemeente een kopie van het gespreksverslag toe. Per brief van 5 oktober 2015 geeft de commissie aan dat de klachtprocedure nog steeds niet officieel is afgerond.

Per brief van 6 oktober 2015 geeft verzoeker haar reactie op het toegezonden gespreksverslag. De gemeente bevestigt de ontvangst van deze reactie zoals gevraagd op 8 oktober 2015

Op 14 oktober 2015 stuurt verzoeker een brief aan wethouder Wiersema waarin zij verwijst naar het gesprek van 30 maart 2015. Zij geeft aan dat er tot op heden helemaal niets is gedaan en vraagt wanneer zij weer in haar woning kan wonen. Per brief van 6 november 2015 reageert de wethouder en informeert verzoeker dat haar verzoek in behandeling is.

De gemeente geeft aan aannemer Nobralux de opdracht om een lichtmeting te doen van de huidige situatie ten aanzien van de gestelde normen, te komen met een voorstel en prijs om de huidige

verlichting minder te laten branden en een rapport op te stellen van de bevindingen van hun onderzoek. Op 3 november 2015 brengt Nobralux rapport uit over de situatie. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat het licht dat valt op de gevels van de omwonende voldoet aan de richtlijnen voor lichthinder. De lichtintensiteit van de lampen is ook niet erg hoog. De installatie aan de voorzijde van de woning is daarnaast al afgeschermd. Op basis van die bevindingen is de conclusie te trekken dat de klacht ongegrond is. Om toch tot een oplossing te komen bestaat de mogelijkheid om twee van de lantaarns in de nachtelijke uren te dimmen. Hierdoor worden echter de richtlijnen losgelaten en kunnen mensen de openbare ruimte als te donker ervaren. De sociale veiligheid is echter niet direct in het gedrang omdat de minimale waarde voor de verlichtingssterkte ook in de nacht nog wordt gehaald. De verlichting aan de achterzijde van de woning voldoet aan de aanbevelingen voor lichthinder. Ondanks dat is het voorstel om toch een andere lantaarn te plaatsen. Wanneer deze richting de woning met tape wordt afgeplakt zal de oorzaak van de overlast waarschijnlijk voorkomen worden.

Per brief van 17 november 2015 wordt de klacht van verzoeker afgedaan. De klacht is door de heer Ligthart beoordeeld op de dienstverlening, namelijk de sterkte van de verlichting rond de woning van verzoeker, dat door haar als zeer hinderlijk wordt ervaren. Hoewel begrip is voor de situatie heeft de gemeente ook de verplichting om zorg te dragen voor de veiligheid van haar burgers. Uit het onderzoek van Nobralux blijkt dat de verlichting aan de Doevenkamp niet boven de gestelde norm uitkomt, maar zelfs onder de norm ligt. Daarnaast is de heer Ligthart van mening dat door het afdekken van de glasplaat in de lantaarn die direct voor de woning van verzoeker staat zoveel mogelijk hinderlicht is weggenomen. De klacht met betrekking tot hinderlicht is dan ook ongegrond en is de heer Ligthart op basis van de aanbevelingen uit het rapport niet voornemens de verlichting verder aan te passen.

Horen van verzoeker op 27 januari 2016.

De voorzitter heet verzoeker welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitieve rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter geeft aan dat de stukken zijn gelezen, stelt vast dat het in oktober 2012 is begonnen en vraagt dan ook wat er in die maand is veranderd.

Verzoeker geeft aan dat in oktober 2012 er van een gloeilamp is overgegaan naar een ledlamp. Voor die tijd ervoer zij geen overlast en was haar woning zowel aan de voorzijde als de achterzijde niet voorzien van hinderlicht. Het gaat om twee lantaarns aan de voorzijde van de woning en 1 achter de woning. Alle lampen stonden er al en dat klopt dus niet met het verhaal van de gemeente. Alles stond er en in de week van 15 tot en met 19 oktober 2012 zijn alle lampen aan de voorzijde van de woning vervangen. Verzoeker was een aantal dagen niet thuis en bij thuiskomst ondervond ze op de voorgevel van de woning en in de slaapkamer en hal last van hinderlicht. Op 24 oktober 2012 stuurt verzoeker haar eerste mail wegens hinderlicht.

De voorzitter stelt dat naar aanleiding van de klacht er iets op de lampen is geplakt.

Verzoeker antwoordt dat de lantaarn die direct voor het huis staat was afgeplakt maar dat is door de warmte er af gevallen. Nu is er een scherm voorgeplaatst.

De voorzitter vraagt of dit er nog steeds op zit.

Verzoeker antwoordt dat dit inderdaad het geval is maar dat het niet helpt. De tweede lantaarn geeft ook meer overlast dan die voor de woning. Het steekt dan ook dat nooit iemand is geweest om de situatie te bekijken.

De voorzitter concludeert dat in 2013 de heer Oeben wel 's avonds is geweest.

Verzoeker bevestigt dit maar geeft aan dat verder niemand is geweest.

De voorzitter vraagt of Nobralux dan wel langs is geweest.

Verzoeker antwoordt dat dit niet het geval is en snapt dit ook niet.

Mevrouw Mellink vraagt of naast het vervangen van het plaatje nog meer toezeggingen zijn gedaan.

Verzoeker antwoordt dat alleen dat is toegezegd.

De voorzitter vraagt hoe de situatie is met betrekking tot de achterkant bij de garages.

Verzoeker antwoordt dat in maart van 2013 ook aan de achterkant van de woning nieuwe ledlampen zijn geplaatst. De heer Oeben is toen ook nog geweest.

De heer Hazelhoff vraagt of bekend is waarom de lampen zijn vervangen en of er klachten zijn geweest over de veiligheid.

Verzoeker antwoordt dat gewoon van gloeilamp naar led is gegaan. Er zijn nooit klachten over de veiligheid geweest.

De voorzitter vraagt of van te voren met verzoeker is besproken.

Verzoeker geeft aan nergens wat van af te weten.

De voorzitter stelt vast dat in het gespreksverslag vier punten worden genoemd en vraagt of daar door de gemeente antwoord op is gegeven.

Verzoeker heeft geen antwoord op de vragen gehad. Eind 2013 begin 2014 zijn nieuwe armaturen geplaatst aan de achterkant.

Mevrouw Mellink stelt vast dat na de nieuwe lampen zijn aangebracht de overlast is ontstaan. Na de aanpassing van een armatuur is de gemeente van een led lamp van 36 watt naar 18 watt gegaan.

Verzoeker geeft aan dat door de nieuwe armatuur het nog veel erger is geworden.

Mevrouw Mellink constateert dat eind januari 2014 de armatuur wel iets is gedraaid.

Verzoeker antwoordt dat het nog iets erger is geworden.

Mevrouw Mellink vraagt of daar melding van is gedaan.

Verzoeker antwoordt dat zij dat inderdaad telkens heeft gedaan.

Mevrouw Mellink stelt vast dat in februari 2014 de definitieve afstelling heeft plaatsgevonden maar dat daarna nooit meer iets is gedaan door de gemeente.

Verzoeker merkt op dat de afstelling ook niet is gebeurd.

De voorzitter vraagt of verzoeker tevreden is als bijvoorbeeld de aanbevelingen die in het rapport worden gedaan worden overgenomen door de gemeente.

Verzoeker geeft aan dat als haar pui, de tuin en binnen in de woning niet meer verlicht worden dan is zij een stuk tevredener. Als de lamp die het dichtst bij de woning aan de achterzijde staat wordt afgeplakt aan de binnenkant zou dat heel veel helpen.

Mevrouw Mellink constateert dat tussen maart 2014 en maart 2015 verzoeker geen contact meer heeft opgenomen met de gemeente.

Verzoeker geeft aan dat zij na de rechtszaak even genoeg had van de hele zaak en de zaak in die periode even liet rusten.

De voorzitter vraagt wat de burens ervan vinden.

Verzoeker heeft geen idee. Zij heeft weinig contact met de burens en is zowel overdag als 's avonds niet veel thuis.

Mevrouw Mellink vraagt of verzoeker bekend is met het buurtonderzoek.

Verzoeker geeft aan dat haar niets bekend is van het buurtonderzoek en dat er ook geen rapport is opgesteld. Bij de rechtbank is door de rechter gevraagd naar het rapport van het buurtonderzoek en de vertegenwoordiger van de gemeente deelde mee dat er geen rapport is opgesteld. De rechter deelde verzoeker tevens mee dat zij het via een civiele procedure diende af te handelen.

De voorzitter vraagt of verzoeker nog iets wil toevoegen aan hetgeen reeds is gezegd.

Verzoeker laat de originele foto's zien van zowel de voorkant als de achterkant van de woning. Deze zijn gemaakt door een professionele fotograaf. Volgens haar geeft dit duidelijk weer dat de verlichting

onacceptabel is. Verzoeker heeft zelfs rolluiken moeten plaatsen. Deze kan ze echter ook niet eens op de ventilatiestand zetten vanwege het felle licht.

De voorzitter dankt verzoeker voor hoor bijdrage. Binnen drie a vier weken zal zij het verslag van bevindingen ontvangen, waarop zij kan reageren.

Horen van de heer F. Ligthart en de heer E. Hingstman op 26 januari 2016.

De voorzitter heet de heer Ligthart en de heer Hingstman welkom en stelt de commissie voor.

De voorzitter merkt op dat verzoeker tevreden is als de aanbevelingen uit het rapport van Nobralux worden overgenomen door de gemeente. De voorzitter vraagt dan ook als eerste of de gemeente bereid is deze aanbevelingen over te nemen.

De heer Ligthart geeft aan dat het afwijzen van de aanbevelingen zit in het volgende. Verzoeker ervaart hinder maar dat is geen reden geweest voor de afwijzing. De gemeente kijkt vanuit het algemeen belang. Als de aanbeveling wordt overgenomen dan wordt aan het algemeen belang minder waarde gehecht en dat is een afweging die gemaakt moet worden. De vraag is ook wanneer is het voldoende om aan de klacht tegemoet te komen. Daarbij speelt ook dat de omgeving weer reageert op de veranderingen in de verlichting. Reeds nu zijn er omwonenden geweest die hebben aangegeven een verlaging van de verlichting niet te zullen accepteren. Daarom en omdat de lichthinder beneden de norm is was de reden om de aanbeveling niet over te nemen.

Mevrouw Mellink merkt op dat de aannemer na een onderzoek echter wel met aanbevelingen komt. De voorzitter merkt op dat de aannemer weliswaar op het scherpst van de snede zit maar de aanbeveling niet een onaanvaardbare is.

De heer Ligthart antwoordt dat de aannemer niet ingaat op de belangen die allemaal spelen. Dat is een afweging die de gemeente wel moet maken. Daarbij heeft de aannemer niet meegewogen dat omwonenden de gemeente weer kunnen en ook zullen aanspreken als er nog meer veranderingen komen waarbij het licht nog minder wordt. De aanbevelingen uit het rapport worden dan ook niet overgenomen.

De voorzitter constateert dat de metingen gemiddelden zijn en tevens niet bij of in de woning van verzoeker zijn gedaan. Mevrouw Mellink vraagt of de gemeente in 2015 ook zelf de situatie heeft beoordeeld terwijl het donker was.

De heer Ligthart geeft aan niet zelf ter plaatse te zijn geweest. De heer Hingstman antwoordt dat ook anderen niet zijn geweest in 2015.

De voorzitter constateert dat nu de gemeente de aanbeveling niet wil overnemen dat de hoorzitting vervolgd wordt en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen er opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitieve rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De voorzitter stelt dat de klacht is begonnen in oktober 2012 en dat toen alleen is geklaagd over de lichthinder aan de voorkant van de woning. Volgens verzoeker is de gemeente toen overgegaan van gloeilamp naar ledlamp. Dat was de hinder die verzoeker heeft ervaren. Deelt de gemeente dezelfde mening?

De heer Hingstman antwoordt dat in oktober 2012 in wezen niets is gebeurd voor wat betreft vervanging van armaturen. Er is ook geen ledverlichting aangebracht.

De voorzitter concludeert dat er naar aanleiding van de klacht op de lantaarn voor de woning een plaatje is geplakt en verzoeker zelf een scherm heeft geplaatst.

De heer Hingstman antwoordt dat na de eerste melding inderdaad een plaatje is geplaatst en dat deze opnieuw is vastgezet. De lantaarn in het midden van het plein is later veranderd in die zin dat alleen de lamp is verwisseld en de armatuur is schoongemaakt.

De heer Hazelhoff constateert dat hetzelfde wattage is gebruikt maar wat is dan de reden geweest om dit aan te passen, is dit vanwege de veiligheid.

De heer Hingstman geeft aan dat aan de voorkant alleen een kapje is geplaatst en aan de achterkant van 38 watt naar 16 watt is gegaan naar aanleiding van de klacht van verzoeker. De heer Ligthart vult aan dat de kans bestaat dat er een lamp kapot is gegaan en deze is vervangen. Nieuwe lampen branden in het begin feller en daardoor heeft verzoeker mogelijk gedacht dat een ledlamp is gebruikt. Het gaat hier echter alleen waarschijnlijk om een kapot peertje.

Mevrouw Mellink constateert dat de heer Oeben in zijn mail van 14 februari 2014 spreekt over een armatuur dat is geplaatst met een speciaal lichtbeeld.

De heer Hingstman merkt op dat verzoeker klaagde over de armatuur aan de achterzijde van de woning. Deze is toen veranderd en is overgegaan van een 38 watt naar een 16 watt lamp. Dit heeft echter niet geleid tot minder hinder. De afstelling is ook wel gebeurd maar heeft ook niet het gewenste effect gehad.

Mevrouw Mellink stelt vast dat de armatuur aan de achterzijde is vervangen vanwege de klacht.

De voorzitter constateert dat in het gespreksverslag een viertal punten zijn benoemd. Deze komen echter niet specifiek terug in de afdoeningsbrief van de klacht. De commissie ziet graag nog een reactie op deze punten.

De voorzitter constateert daarnaast dat de behandeling van de klacht lang heeft geduurd en vraagt wat hiervan de reden is. Mevrouw Mellink vraagt of op deze manier niet te soepel met burgers wordt omgegaan. Tevens vraagt ze waarom de gemeente na een half jaar tot één jaar niet de zaak heeft afgerond. De gemeente is misschien te lang in de klacht van verzoeker mee gegaan?

De heer Ligthart antwoordt dat de gemeente geprobeerd heeft om verzoeker tegemoet te komen. Elke keer werd een actie gedaan maar zonder het gewenste resultaat en was het op een moment niet meer te compenseren. Er is elke keer weer op gereageerd in de hoop dat daarmee de klacht naar tevredenheid zou zijn opgelost. De heer Ligthart bevestigt dat in dit geval misschien eerder nee had moeten worden gezegd. De heer Ligthart kan meegaan in de opmerking van mevrouw Mellink, maar mee heeft gespeeld dat de gemeente toch tot een bevredigende oplossing wilde komen en daar is de gemeente inderdaad mogelijk te lang in doorgegaan. De heer Ligthart constateert dat de kans bestaat dat verzoeker mogelijk nooit tevreden is wat er ook gebeurd met de openbare verlichting.

De heer Hazelhoff stelt dat het echter niet om de openbare verlichting gaat maar om het restlicht dat in de woning van verzoeker schijnt en dat het in deze gaat om de individuele burger. Is er bijvoorbeeld in huis gemeten want verzoeker vraagt om geen licht meer in huis. Kan dit opgelost worden door een ander armatuur?

De heer Ligthart antwoordt dat in het rapport staat dat met een andere armatuur de richtlijnen worden losgelaten. Wat voor verzoeker een oplossing is dat geeft voor een ander weer problemen. Het gaat om de sociale veiligheid maar heeft ook met beleving te maken.

De heer Ligthart geeft aan dat degenen die de werkzaamheden uitvoerden hierop werden aangesproken.

Mevrouw Mellink concludeert dat dit laatste als argument wordt gebruikt om de kwestie van sociale veiligheid te onderbouwen.

De heer Ligthart geeft aan het niet met deze conclusie eens te zijn. De overweging ligt in het feit dat anderen het kunnen ervaren als donker en dat is gestaafd op basis van het contact met de omwonenden.

De voorzitter merkt op dat in beide gevallen sprake is van hoe mensen de situatie ervaren. Welke ervaring weegt dan zwaarder. Het lijkt of in dit geval de sociale veiligheid zwaarder weegt.

De heer Ligthart antwoordt dat de klacht van verzoeker niet lichter is gewogen maar op basis van het rapport is de keus gemaakt.

Op de vraag door wie het buurtonderzoek is gedaan antwoordt de heer Hingstman dat dit is gedaan door de wijkopzichter. De heer Ligthart vult aan dat het onderzoek niet voldoet aan de regels die horen bij het doen van een dergelijk onderzoek.

Mevrouw Mellink merkt op dat de commissie heeft te beoordelen hoe de gemeente de procedure heeft doorlopen en misschien is de conclusie wel dat eerder gestopt had moeten worden.

De heer Ligthart geeft aan dat altijd geprobeerd is te komen tot een oplossing maar dat het in dit geval een dilemma bleef tussen twee belangen.

Mevrouw Mellink concludeert dat dus toch de veiligheid voorop staat.

De heer Ligthart antwoordt dat dat de primaire taak is van de openbare verlichting en in dat kader is de klacht behandeld.

Mevrouw Mellink constateert dat de aanpassing ook derhalve in het kader van de veiligheid is gedaan.

De heer Ligthart bevestigt dit.

De heer Hingstman merkt nog op dat dit een langlopend dossier is. Naar zijn mening is wel redelijk snel tegemoet gekomen maar heeft de maatregel niet geleid tot een bevredigende oplossing voor verzoeker.

De voorzitter dankt de heer Ligthart en de heer Hingstman voor hun bijdrage. Op korte termijn zullen zij het verslag van bevindingen ontvangen, waarop zij kan reageren.

Beantwoording vier onderzoekpunten

De commissie ontvangt op maandag 1 februari de beantwoording van de vier onderzoekpunten zoals deze zijn benoemd in het gesprek van 27 juli 2015. De beantwoording is hieronder integraal overgenomen.

Tijdens de hoorzitting op 27 januari 2016 heeft u gevraagd naar een schriftelijke reactie op de vier onderzoek punten die zijn benoemd in het gespreksverslag van 27 juli 2015. Het betreft de volgende vierpunten.

1. Stand van de lantarenpaal bij de garage
2. Lantarenpaal voor de tuin
3. 2e lantarenpaal voor het huis.
4. Mail, waarin wordt aangegeven dat de lampen makkelijk te dimmen zijn.

Op 6 oktober 2015 komt verzoeker met een reactie op dit gespreksverslag. Hierin geeft zij aan dat het punt, er moet een email zijn, waarin aangegeven wordt dat de lampen makkelijk te dimmen zijn? Dient te zijn: met een kleine aanpassing (armaturen draaien) wordt het lichtbeeld behoorlijk gewijzigd. Dit betreft de e-mail van de heer Oeben van 3 februari 2014 meerdere malen opgenomen in het dossier. Verzoeker stelt nogmaals dat het afstellen van het armatuur niet is gedaan.

Onze inhoudelijke reactie op de vier onderzoekpunten.

1. Stand van de lantarenpaal bij de garage.

Het rapport van Nobralux geeft in hoofdstuk 2.2 en 3. aan dat het hier om een oriëntatie verlichting gaat. Conclusie is dat het huidige armatuur niet geschikt is als oriëntatie verlichting. Het huidige armatuur valt met een lichtintensiteit 432cd wel ruim binnen de aanbevelingsnorm van 600cd. Er wordt een aanbeveling gedaan door Nobralux om een nieuw type armatuur te plaatsen. Reden voor het plaatsen van een ander armatuur is om aan de klacht tegemoet te komen.

Echter, het huidige armatuur is in 2014 geplaatst om tegemoet te komen aan de klacht van verzoeker. De licht intensiteit is met 50 % terug gebracht door de oude 36 watt lamp te vervangen door 18 watt lamp. Zoals omschreven in het verweerschrift . Wij hebben twijfels of het wederom plaatsen van een ander armatuur nu wel een oplossing biedt. Nobralux geeft aan dat een deel van het nieuwe armatuur als nog dient te worden afgeschermd (met zwarte tape). Hieruit blijkt voor ons dat door het uitvoeren van deze maatregel ook het voorgestelde armatuur niet geschikt is om de klacht van verzoeker te

verminderen. Tevens blijkt uit het rapport duidelijk dat het huidige armatuur ruim binnen de norm van licht intensiteit blijft. De klacht betreft immers een te sterke de lichtintensiteit.

Opgemerkt moet dat verzoeker in het schrijven aan u, de ombudscommissie, van 21 december 2015 zelf ook grote twijfels uit bij deze oplossing. Naar aanleiding van hoofdstuk 2.2 van het rapport Nobralux schrijft zij. Citaat; Ik mag technische niet zo goed onderlegd zijn maar de lamp (figuur 9) lijkt mij ook niet de geschikte lamp en om nu weer met zwarte tape te werken. Dit lijkt mij vragen om moeilijkheden wat in het verleden is gebleken, zie foto 1.

2. Lantarenpaal voor de tuin.

3. 2e lantarenpaal voor het huis.

In het rapport van Nobralux gaat hoofdstuk 1 over de lichtsterktes/ licht intensiteit op het pleintje voor de woningen. Ook aan de voorzijde betreft de klacht de ervaring van een te sterke lichtsterkte/ lichtintensiteit. Om tot een volledig beeld te komen zijn niet alleen de lantarenpalen voor de tuin en 2e voor het huis opgenomen maar alle 5 lantarenpalen op pleintje voor de woning. Het plein is in 2 vakken verdeeld vak A en B. in beide vakken blijven de horizontale metingen ruim onder de licht sterkte aanbevelingsnormen en voldoet de verticale meting aan de aanbevelingsnorm.

In hoofdstuk 2.1 is de lichtsterkte op de voorgevel van de woning van verzoeker gemeten en die van haar directe burens. Deze meting heeft niet betrekking op het licht van 1 lantarenpaal. Maar meet de algehele lichtsterkte die op de gevel komt. De aanbevelingsnorm geeft aan dat de lichtsterkte op de gevel niet meer mag zijn dan 10lux. De metingen geven aan dat op de gevel van de woning van verzoeker 0,8 lux is en bij haar burens 0,95 lux. Dit is ruim onder de aanbevelingsnorm.

Met al deze metingen is er een uitgebreid onderzoek gedaan naar de lantarenpalen, voor de tuin en 2e voor het huis. Het onderzoek heeft zich niet alleen beperkt tot deze 2 lantarenpalen. Maar reikt een veel groter gebied. Zelf tot aan de gevel. Het onderzoek toont aan dat de verlichting sterkte of intensiteit ruim onder de aanbevelingsnormen uitkomen. Wellicht dat dit te danken is door de, al eerder, getroffen maatregelen n.a.v. de eerste meldingen van mevrouw.

4. Mail, waarin wordt aangegeven dat de lampen makkelijk te dimmen zijn. Dient te zijn: met een kleine aanpassingen (armaturen draaien) wordt het lichtbeeld behoorlijk gewijzigd. (dit betreft de nieuw geplaatste armatuur in 2014 op de lantarenpaal bij de garage aan de achterzijde van de woning)

De kleine aanpassing is wel degelijk uitgevoerd. Een monteur heeft het armatuur afgesteld op de juiste positie op de paal zoals is toegezegd. Deze kleine aanpassing heeft helaas niet geleid tot het verminderen van de klacht.

Opgemerkt moet dat Nobralux tijdens hun onderzoek niet tot de conclusie komt dat het huidige armatuur niet goed is afgesteld. Als het armatuur niet goed is afgesteld mogen wij er vanuit gaan dat Nobralux dit had waargenomen tijdens hun onderzoek in oktober 2015.

De klacht die verzoeker heeft is een beleving van te veel licht. Er is een te veel aan lichtsterkte/ lichtintensiteit volgens haar beleving. De gemeente Assen heeft in het begin geprobeerd met verschillende maatregelen deze beleving voor mevrouw te verkleinen. Echter, zonder enig resultaat. Omdat de oplossing niet zo eenvoudig blijkt is er onderzoek gedaan naar de huidige lichtsterkte/ lichtintensiteit. Immers meten is weten. Het onderzoek is breder getrokken dan alleen de lantarenpalen waar mevrouw over klaagt. Het onderzoek toont klip en klaar aan dat de huidige lichtintensiteit nergens boven de aanbevelingsnorm uitkomt. Omdat het hierom een beleving van verzoeker gaat is het maar de vraag of het (nog) verder terug brengen van de lichtintensiteit de klachten zal verhelpen. Het terugbrengen van de lichtintensiteit achter de woning met 50% heeft niet geleid tot vermindering van de klacht.

REACTIE OP DE BEVINDINGEN

Op 17 februari 2016 is het conceptrapport naar verzoeker en naar de heer Ligthart en de heer Hingstman van de gemeente Assen toegestuurd. Eventuele opmerkingen op dit rapport konden tot uiterlijk donderdag 10 maart 2016 schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de commissie. De heer Hingstman heeft per mail van 24 februari 2016 aangegeven dat in het feitenoverzicht de brief van 3 april 2013 van de gemeente mist. In deze brief wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen om een goed evenwicht te vinden tussen de klachten van verzoeker en de veiligheid in de buurt. Er zullen daarom geen verdere maatregelen meer worden getroffen.

Verzoeker heeft per brief van 9 maart 2016 gebruik gemaakt van haar mogelijkheid om te reageren. In haar reactie geeft verzoeker het volgende aan.

- Sinds 4 februari 2016 blijkt dat 's avonds de lichtintensiteit iets is afgenomen. Het betreft de lantaarn het dichtst bij de woning aan de achterzijde. Voorheen was de kunststof kap helder en nu gedeeltelijk wazig aan de onderzijde.
- Op 29 februari 2016 om 19.30 uur zijn enkele leden van de ombudscommissie bij verzoeker op bezoek geweest om de lichthinder te bekijken. Volgens verzoeker is de lichtintensiteit aan de achterzijde van de woning iets afgenomen en was de opmerking van de voorzitter van de commissie dat de lamp vuil is.
- De indruk van verzoeker is niet dat de lamp vuil is (van één op de andere dag minder lichtintensiteit) maar vindt zij het opmerkelijk dat de vermindering van de lichtintensiteit net in deze periode heeft plaatsgevonden en van een heldere kunststof kap naar een iets wazige kap (onderzijde lamp) is veranderd.

De opmerkingen ten aanzien van hetgeen in het rapport staat op pagina 1 t/m 8 tot het horen van de heer Ligthart en de heer Hingstman zijn de geplaatste opmerkingen van verzoeker geheel of in aangepaste vorm overgenomen.

De opmerkingen ten aanzien van hetgeen in het rapport staat op pagina 8 t/m 12 vanaf het horen van de heer Ligthart en de heer Hingstman zijn niet overgenomen maar komen samengevat op het volgende neer.

- Volgens verzoeker is de verlichting wel in één keer vervangen in oktober 2012 en is de gemeente overgegaan van een bolletje (flaim) naar een staaf (led verlichting).
- Zij voor oktober 2012 geen hinder ondervond en haar woongenot van 8 naar 0 is gegaan.
- Haar woning zowel voor als achter volledig wordt verlicht en niemand anders het probleem heeft omdat aan de voorzijde een berging staat en aan de achterzijde een bedrijventerrein is gevestigd.
- Het plaatje van de lantaarnpaal niet opnieuw is vastgezet. Deze heeft verzoeker op 2 augustus 2013 zelf afgegeven op het stadhuis ter attentie van de heer Langius.
- Het plakken van een plaatje aan de buitenkant met tape geen goede oplossing was.
- Aan de voorkant van de woning nooit een kapje is geplaatst.
- Verzoeker heeft op 8 mei 2015 een plaat voor de lantaarn laten plaatsen. In het gesprek met de gemeente op 30 juni is door mevrouw Kok meegedeeld dat in juni 2015 voor de TT er een plaatje is bevestigd aan de binnenzijde van de lamp.
- De twee kunststof kappen aan de achterzijde van de woning zijn vervangen wegens vandalisme.
- De lantaarnpaal aan de achterzijde van de woning die het verst af staat van de woning is voorzien van een 16 watt lamp.
- De lampen nog steeds zo fel schijnen als toen ze zijn vervangen in oktober 2012 aan de voorkant en aan de achterkant in maart 2013.
- Verzoeker niet vindt dat snel aan haar klachten is tegemoet gekomen.
- Sinds oktober 2012 en maart 2013 niets is veranderd aan de verlichting (schijnwerpers) van lampen.
- De lichtintensiteit niet met 50% is afgenomen maar slechts een lantaarnpaal is voorzien van een 16 watt lamp.
- Verzoeker vanaf september 2009 tot en met oktober 2012 in het geheel geen last had van hinderlicht, niet aan de voorzijde en achterzijde en in de woning en de tuin (was een zwart gat).

PROCESVERBAAL

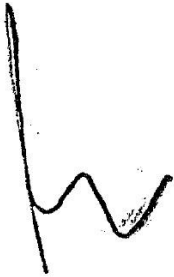
Proces-verbaal van bezichtiging

Heden, maandagavond 29 februari 2016, om 19.30 uur, hebben wij, Maas van Egdom, Kees Hazelhoff en Wilma Koning, namens de Gemeentelijke ombudscommissie Assen, een bezoek gebracht in de woning van verzoeker te Assen. Dit in het kader van het onderzoek naar haar klacht over het hinderlijke effect van de openbare verlichting in haar woning.

De vertegenwoordiging van de commissie heeft kennis kunnen nemen van de zichtbaarheid van de openbare verlichting aan de voor- en achterkant van de woning, zowel op de begane grond als op de bovenverdieping. Ook is een bezoek gebracht aan de tuin en de garage.

Daarna is de bezichtiging om circa 19.50 uur beëindigd.

Aldus opgemaakt en getekend,

A handwritten signature in black ink, consisting of a tall vertical stroke on the left, followed by a series of connected loops and curves that form the letters 'M.A.C. van Egdom' in a cursive style.

M.A.C. van Egdom

OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE.

Ontvankelijkheid.

De commissie stelt vast dat verzoeker reeds een klacht heeft ingediend bij het bestuursorgaan en dat de interne klachtprocedure is afgerond. De commissie is derhalve bevoegd om de klacht van 22 december 2015 van verzoeker te behandelen, nu er ook overigens geen beletselen zijn op grond van de wet (art. 9:22 Algemene wet bestuursrecht (Awb)).

OOORDEEL

De commissie heeft kennisgenomen van het dossier en betrokkenen gehoord. Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken komt de commissie tot het volgende oordeel.

Vervanging lampen lantaarnpalen

Verzoeker stelt dat in oktober 2012 de openbare verlichting rondom haar woning aan te Assen is veranderd waardoor zij overlast ondervindt van hinderlicht. In de periode van 15 oktober 2012 en 19 oktober 2012 was verzoeker enkele dagen afwezig. Na thuiskomst constateerde zij dat de verlichting feller was dan voorheen en dat in haar afwezigheid de lampen in de lantaarnpalen zijn vervangen door led-verlichting. Verzoeker baseert zich op het feit dat de lampen eerst de vorm van een bol hadden en daarna een staafvorm.

In de hoorzitting van 27 januari 2016 is door de heer Hingstman van de gemeente Assen aangegeven dat de lampen wel zijn verwisseld maar dat er geen led-verlichting is aangebracht. De lampen zijn slechts vervangen in het kader van onderhoud. De gemeente stelt dat de lichtintensiteit van nieuwe lampen altijd wat hoger is ten opzichte van oude lampen.

Op grond van hetgeen ter zitting is aangegeven door de gemeente is naar de mening van de commissie voldoende door de gemeente gemotiveerd dat in de lantaarnpalen rondom de woning van verzoeker wel andere maar geen led-verlichting is aangebracht.

Afhandeling melding hinder openbare verlichting

De commissie concludeert dat de afhandeling van de klacht een lange voorgeschiedenis kent. Zoals gesteld heeft verzoeker op 24 oktober 2012 voor het eerst een melding ingediend. In de periode 24 oktober 2012 tot en met 20 november 2012 heeft verzoeker vier keer gemaaild voordat zij duidelijkheid heeft gekregen wat met haar melding is gedaan. Op 19 november 2012 stuurt verzoeker een brief naar de burgemeester en mailt op 29 november 2012 weer het meldpunt met de vraag wanneer iets wordt gedaan aan de lichthinder. Vervolgens neemt op 6 december 2012 verantwoordelijke medewerker, de heer Oeben per mail contact op met verzoeker en geeft in deze mail aan welke acties intussen zijn geweest. Tevens wordt een afspraak gemaakt voor 15 januari 2013 om de situatie ter plaatse te bekijken. Op 7 en 21 februari 2013 informeert verzoeker opnieuw naar de stand van zaken. Op 3 april 2013 stuurt het college een brief met daarin aangegeven welke maatregelen zijn getroffen om tegemoet te komen aan de klachten van verzoeker. Het betreft het afschermen van de lantaarnpaal direct voor de woning, de lantaarn achter de woning is vervangen door een ander type en van de lantaarn achter de woning op een afstand van 32,5 meter is de lamp vervangen. Daarmee is naar de mening van het college een goed evenwicht gevonden tussen de klachten van verzoeker en de veiligheid in de buurt en zullen er geen verdere maatregelen worden getroffen door het college.

De commissie is van mening dat in een eerder stadium het college duidelijkheid had kunnen geven over wat met de melding van verzoeker is gebeurd en binnen welke termijn zij een definitieve reactie had kunnen verwachten. Nu heeft verzoeker pas op 20 november 2012, bijna een maand na haar melding te horen gekregen dat een aannemer naar een gepaste oplossing ging kijken. Vervolgens is pas per brief van 3 april 2013 de melding afgedaan. Weliswaar is tussen 20 november 2012 en 3 april 2013 op diverse manieren contact geweest maar ook in deze contacten is geen termijn genoemd waarbinnen verzoeker een definitieve reactie had kunnen verwachten. De commissie oordeelt dat het college het werkproces hier beter op in moet richten en de organisatie bewuster moet maken van het

belang van het tijdig en duidelijk informeren van haar burgers. De commissie is wel verheugd om te constateren dat een medewerker van de gemeente ter plaatse is geweest om een indruk te krijgen van de situatie aldaar.

Afhandeling klacht

De afhandelingsbrief van 3 april 2013 markeerde wat het college betreft, nadrukkelijk het slot van de melding van verzoeker om iets aan de verlichting te doen. Voor verzoeker gold dat niet. Zij was niet tevreden met de afdoening. Op 6 mei 2013 meldde zij zich op het spreekuur van wethouder Langius met de mededeling dat zij nog steeds hinder ondervindt van hinderlicht rondom haar woning. Als gevolg hiervan vinden er in de periode van 14 mei 2013 en 2 oktober 2013 diverse contacten plaats tussen de gemeente en verzoeker. Deze bestaan uit gesprekken, mailverkeer, brieven en een tweetal huisbezoeken. Op 3 juli 2013 informeert de heer Oeben verzoeker dat het college werkt aan een standpunt en dat in verband met vakantie de zaak voor een paar weken wordt overgedragen aan een collega. Pas op 2 oktober 2013 mailt de heer Oeben dat vanwege vandalisme een viertal kunststof kappen vervangen moeten worden. De lantaarn op een afstand van 18 meter van de voorgevel van de woning wordt niet vervangen.

De commissie constateert dat het, juist omdat er geen sprake was van nieuwe feiten, wellicht beter was om het gesprek van 6 mei 2013 met de wethouder aan te merken als klacht en met ingang van die datum de interne klachtprocedure te doorlopen. Daarmee had naar de mening van de commissie de mail van 2 oktober 2013 als afdoeningsbrief aangeduid moeten worden met een duidelijk oordeel over de klacht en had een verwijzing kunnen plaatsvinden naar de gemeentelijke ombudscommissie. Nu dit niet is gebeurd ontstond er onduidelijkheid over welke middelen voor verzoeker open stonden om haar onvrede over het hinderlicht rondom haar woning kenbaar te maken. Als gevolg hiervan heeft de afwikkeling onnodig lang geduurd naar de mening van de commissie en heeft verzoeker onterecht de beroepsprocedure gevolgd die op 23 december 2014 is geëindigd.

Op 2 maart 2015 stuurt verzoeker zowel het college als de gemeenteraad een brief. Na een gesprek met wethouder Wiersema stuurt verzoeker de brief van 2 maart 2015 opnieuw en wordt deze op 30 maart 2015 ingeboekt als klacht en in handen gesteld van de klachtcoördinator van de gemeente. Vanaf dat moment wordt de interne klachtprocedure gestart. In dat kader wordt een extern bureau ingeschakeld om te beoordelen of de verlichting aan de normen voldoet. Uit het onderzoek komt naar voren dat de verlichting rondom de woning van verzoeker onder de norm ligt. Wel doet het bureau enkele aanbevelingen om zodoende toch een oplossing te vinden. Het college besluit om de aanbevelingen niet over te nemen.

In maart 2015 is de klacht doorgezonden naar de interne klachtcoördinator en is de interne klachtprocedure opgestart. De commissie stelt vast dat het college richting verzoeker alleen per mail heeft gereageerd. Achteraf gezien is gebleken dat verzoeker niet meer op deze wijze bereikbaar was. De commissie constateert dat in de brief van maart 2015 ook alleen de adres gegevens van verzoeker staan vermeld en geen e-mail adres. Gelet hierop had het college er dan ook niet vanuit mogen gaan dat verzoeker nog steeds bereikbaar was via het haar bekende e-mail adres. Op 22 juni 2015 heeft verzoeker gereageerd op de brief van 8 mei 2015 van het college. De commissie constateert dat hierna binnen een redelijke termijn, te weten op 27 juli 2015, verzoeker is gehoord in een persoonlijk gesprek met de heer Ligthart en mevrouw Kok. De commissie vindt dit een redelijke termijn zeker gelet op het feit dat verzoeker heeft aangegeven niet op het eerste datumvoorstel van de gemeente, 30 juni 2015 te kunnen en gelet op de vakantieperiode. In het gesprek van 27 juli 2015 is afgesproken dat een viertal punten nader onderzocht zouden worden. Hiervoor heeft het college een extern bureau ingeschakeld die op 3 november 2015 rapport heeft uitgebracht. Het college heeft per brief van 17 november 2015 de klacht afgehandeld.

De commissie constateert dat het gespreksverslag na een brief van verzoeker van 28 september 2015 is toegezonden. De commissie merkt daarbij op dat verzoeker niet de commissie had moeten aanschrijven maar haar brief had moeten richten aan de gemeente. Wel had het op de weg van het college gelegen om het gespreksverslag op eigen initiatief toe te sturen aan verzoeker.

De commissie constateert daarnaast dat in de afdoeningsbrief van het college van 17 november 2015 niet wordt ingegaan op de vier onderzoekspunten zoals die zijn besproken in het gesprek van 27 juli 2015. Naar aanleiding van het verzoek van de commissie gedaan tijdens de hoorzitting van 27 januari 2016 worden de punten beantwoord door het college. De commissie stuurt deze vervolgens door naar verzoeker. De commissie vindt het niet beantwoorden van de toegezegde onderzoekspunten niet zorgvuldig. Thans is dat verzuim alsnog goed gemaakt. (Zie ook gespreksverslag met de vertegenwoordigers van het college).

De commissie constateert tevens dat in de afdoeningsbrief van het college van 17 november 2015 nauwelijks wordt gemotiveerd waarom de aanbevelingen in het deskundigenrapport niet worden overgenomen. De commissie is van mening dat de aanbevelingen mogelijk bepaalde verwachtingen hebben gewekt bij verzoeker. Nu in de brief van 17 november 2015 niet gemotiveerd is waarom de aanbevelingen niet worden overgenomen vindt de commissie dit onzorgvuldig. Dit houdt echter niet in dat de aanbevelingen alsnog overgenomen moeten worden. Ter zitting is namelijk door de heer Ligthart voldoende gemotiveerd waarom de aanbevelingen niet zijn overgenomen. De commissie beveelt u wel aan de motivering alsnog schriftelijk kenbaar te maken aan verzoeker. Overigens heeft het de commissie verbaasd dat in tegenstelling tot bij de afhandeling van de melding over hinderlicht, bij de afwikkeling van de klacht in 2015 niemand van de gemeente of van het extern bureau in de woning van verzoeker is geweest om een indruk te krijgen van de situatie ter plaatse.

Voor wat betreft de opmerking van verzoeker dat de lichtintensiteit van de lantaarnpaal aan de achterzijde van de woning minder is geworden vlak voorafgaand aan het bezoek van de leden van de commissie op 29 februari 2016 is niet het gevolg van een aanpassing door de gemeente. Navraag bij de verantwoordelijke afdeling heeft opgeleverd dat zowel de gemeente als de aannemer geen aanpassingen aan de lantaarnpaal hebben gedaan.

CONCLUSIE

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat ondanks dat de beleving van verzoeker er door het college voldoende is gemotiveerd dat er wel andere lampen maar geen led-verlichting is aangebracht in de lantaarnpalen. De melding van verzoeker is serieus opgepakt en door het college is veel gedaan om de hinder die zij ondervindt, op te lossen. Het college heeft diverse aanpassingen aan de lantaarnpalen rondom de woning van verzoeker gedaan. Dat deze niet tot volle tevredenheid bij verzoeker heeft geleid, is spijtig maar naar het oordeel van de commissie kan niet worden gezegd dat het college in dit opzicht onbehoorlijk heeft gehandeld. Het deskundigenrapport van Nobralux bevestigt deze conclusie. De commissie heeft geen aanleiding gevonden om te constateren dat dit rapport onzorgvuldig tot stand is gekomen dan wel inconsistent is. In zoverre acht de commissie de klacht van verzoeker dan ook ongegrond.

In de afwikkeling van de melding en de uiteindelijke klacht zijn de zaken voor wat betreft tijdig en duidelijk communiceren echter niet op alle momenten goed gegaan. De commissie doet daarover hierna een aantal aanbevelingen er verbetering.

AANBEVELINGEN (op grond van artikel 9:27 Awb)

Naar aanleiding van bovenstaande conclusie doet de commissie u de volgende aanbevelingen:

- Communiceer in een eerder stadium dat een melding is ontvangen en geef daarbij tevens aan binnen welke termijn een reactie verwacht kan worden.
- Indien de termijn niet wordt gehaald communiceer dit dan zo snel mogelijk aan betrokkene.
- Bij de behandeling van de klacht uit te gaan van de door betrokken aangegeven contactgegevens.
- Klachten in een eerder stadium proberen af te ronden en daarbij duidelijker de afronding hiervan communiceren naar betrokkene en hierbij verwijzen naar de Gemeentelijke Ombudscommissie.
- Verzoeker te informeren over de motivering waarom de aanbevelingen in het rapport van Nobralux niet worden opgevolgd.

Aldus opgemaakt op 21 maart 2016

Namens de Gemeentelijke Ombudscommissie,



,de heer M.A.C. Van Egdom, de voorzitter



,mevrouw E.H. Mellink, de secretaris