



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer Z.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Hellevoetsluis

## *Trillingen en te hard rijden in de Hoonaartstraat*

Dossiernummer: 2015.306

Publicatie datum: 20 juli 2017

## *Samenvatting*

De heer Z. woont in de Hoonartstraat in Hellevoetsluis. Die straat ligt in een 30 km-zone. Vanaf 2010 correspondeert de heer Z. met de gemeente over de overlast die hij ervaart. Een van zijn klachten is dat er te hard wordt gereden. De politie zou hier niet tegen optreden omdat het voor de weggebruikers niet duidelijk zou zijn dat er een 30 km-zone geldt. Dat laatste heeft de heer Z. van de wijkagent begrepen. Daarnaast ervaart de heer Z. overlast van trillingen door een verzakking in het wegdek. Volgens hem komt dat door het zware vrachtverkeer dat door de straat rijdt.

Een 30-km zone moet 'zelfhandhavend' is. Dat wil zeggen dat de inrichting van de weg zo moet zijn dat te hard rijden zo goed als onmogelijk is en de gemiddelde snelheid van 85% van de weggebruikers niet boven de verbaliseringsnorm van 37 km ligt.

Het blijkt dat er in 2014 in de Hoonartstraat een snelheidsmeting is gedaan. De resultaten van die meting waren dat de gemiddelde snelheid van de weggebruikers in de Hoonartstraat 39,2 km per uur was. Tijdens het onderzoek van de ombudsman verplaatste de gemeente verkeersborden en nam zij aanvullende maatregelen. Daarna deed de gemeente eind 2015 een 2<sup>e</sup> snelheidsmeting. Het resultaat van deze meting was dat de gemiddelde snelheid 34,6 km per uur was geworden. De ombudsman concludeert dat de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman er alsnog voor gezorgd heeft dat de 30-km zone voldoende zelfhandhavend is.

De ombudsman oordeelt dat de gemeente uiteindelijk haar beslissing om geen aanvullende maatregelen te nemen, voldoende heeft gemotiveerd.

Naar aanleiding van de klacht over de trillingsoverlast verwijdert de gemeente de drempel voor het huis van de heer Z. en voert de gemeente 2 herbestratingen uit. Omdat de ombudsman geen aanwijzingen heeft dat de herbestratingen niet goed zijn uitgevoerd, sluit de ombudsman het onderzoek naar deze klacht. De ombudsman vindt wel dat de gemeente veel tijd nodig had voordat zij tot actie over ging.

De heer Z. is niet tevreden over de maatregelen van de gemeente. Hij vindt dat de gemeente ervoor moet zorgen dat hij geen overlast heeft. De ombudsman schrijft de heer Z. dat overlast een lastig onderwerp is. Het oordeel van de ombudsman betekent niet dat er geen overlast is, maar wel dat de gemeente goed onderzoek heeft gedaan en daarna een voldoende gemotiveerde beslissing nam.

## ***Inleiding***

De heer Z. woont in de Hoonartstraat in Hellevoetsluis. De straat ligt in een 30 km-zone. Vanaf 2010 correspondeert de heer Z. met de gemeente over de inrichting van de straat. Een van zijn klachten is dat er te hard wordt gereden. De politie zou hier niet tegen optreden omdat het voor de weggebruikers niet duidelijk zou zijn dat er een 30 km-zone geldt. Dat laatste heeft de heer Z. van de wijkagent begrepen. Daarnaast ervaart de heer Z. trillingsoverlast door een verzakking in het wegdek. Volgens hem komt dat door het zware vrachtverkeer dat door de straat rijdt.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en klager en de gemeente de gelegenheid gegeven om op de bevindingen te reageren. De ombudsman heeft van de heer Z. en de gemeente een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen definitief vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Klacht***

De ombudsman vat de klachten van de heer Z. als volgt samen.

*Klacht 1* De heer Z. heeft in februari 2010 bij de gemeente melding gedaan van overlast als gevolg van een verkeersdrempel voor zijn deur. De overlast bestond uit trillingen die volgens hem veroorzaakt worden door vrachtwagens die over de drempel reden. In maart 2011 is de drempel verwijderd. Sinds eind 2011 ervaart de heer Z. opnieuw trillingsoverlast. Ditmaal als gevolg van een verzakking van het wegdek op de plek waar zich voorheen de drempel bevond. Er rijdt volgens hem behoorlijk wat vrachtverkeer door zijn straat. Het gaat met name om vrachtwagens die de winkels in de buurt bevoorraden en om sluijverkeer. Hij vindt dat de gemeente onvoldoende aan de trillingen doet.

*Klacht 2* De Hoonartstraat ligt in een 30 km-zone. De heer Z. beklagt zich er over dat dit niet duidelijk is aangegeven. Er wordt in zijn straat geregeld (veel) te hard gereden. Van de wijkagent heeft de heer Z. vernomen dat de politie niet handhavend optreedt, omdat het voor het (doorgaande) verkeer niet duidelijk is dat het hier een 30 km-zone betreft.

### ***Geen oordeel klacht 1***

De ombudsman besluit op 2 oktober 2015 het onderzoek naar klacht 1 over trillingsoverlast door de verzakking van het wegdek te beëindigen. Naar aanleiding van de klacht heeft de gemeente in eerste instantie de drempel verwijderd en daarna is 2 maal een herbestrating uitgevoerd. De ombudsman heeft onvoldoende aanwijzingen dat de herbestrating niet naar behoren zou zijn uitgevoerd en vindt dat de gemeente tijdens zijn onderzoek voldoende aan de klacht is tegemoet gekomen. De ombudsman vindt wel dat het lang heeft geduurd voordat de gemeente tot actie overging.

### ***Bevindingen***

De ombudsman gaat voor de beoordeling van klacht 2 uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. De heer Z. woont in de Hoonartstraat in Hellevoetsluis. De straat ligt in een 30 km-zone.
2. De heer Z. correspondeert vanaf 2010 met de gemeente over de inrichting van de Hoonartstraat. Een van zijn klachten is dat er te hard gereden wordt.
3. In een brief van 18 september 2013 reageert de toenmalige minister van Veiligheid en Justitie, de heer I.W. Opstelten, op Kamervragen over 30 km-zones:  
*"(...) Klopt het dat handhaving van de snelheid in 30-km zones geen prioriteit heeft bij de politie?"*

#### ***Antwoord op vraag 1***

*Het lokale gezag beslist over de lokale prioriteitstelling. Als het lokale gezag aanleiding ziet om te handhaven in 30-km zones, dan kan het daartoe de politie inzetten. Overigens dienen 30-km zones zoveel mogelijk zelfhandhavend te zijn. Dat betekent dat de weg zo ingericht dient te zijn dat te hard rijden zo goed als onmogelijk is (denk aan bloembakken, drempels, wegversmallingen enzovoort (...))"*

4. Bij snelheidsmetingen is de 'Vpp 85' een belangrijke maatstaf. De Vpp 85 is de maximale snelheid die door 85% van de gemeten automobilisten wordt gereden. 7,5% van de voertuigen met de laagste snelheid en 7,5% van de voertuigen met de hoogste snelheid worden bij het bepalen van de Vpp 85 niet meegeteld.
5. In de periode donderdag 16 januari 2014 tot en met woensdag 29 januari 2014 (2 weken) voert de gemeente in de Hoonartstraat een snelheidsmeting uit. Er is

geen onderscheid gemaakt naar de rijrichting in de Hoonartstraat die vanaf 2 richtingen, de Smitsweg en de Rijksstraatweg ingereden kan worden. Het is een voor beide rijrichtingen samengesteld cijfer.

6. In die periode is de snelheid van 728 voertuigen gemeten. 85 % van die voertuigen rijdt maximaal 39,2 km/uur. De Vpp 85 is 39,2 km/uur. Van de 728 voertuigen waren dit 29 middelzware voertuigen, bijvoorbeeld bestelwagens en kleine en middelgrote vrachtwagens en 1 zwaar voertuig, bijvoorbeeld een grote vrachtwagen.
7. De gemeente schrijft in een brief van 31 maart 2015 dat de 30-km zone goed herkenbaar is voor de gebruikers. *“Ondanks onze reactie (...) zijn wij van plan in het voorjaar van 2015 de zichtbaarheid van de entree iets te vergroten door de borden 30 km/uur gezien vanaf de entree Rijksstraatweg iets naar achteren te verplaatsen om op dit punt een iets betere attentiewaarde te krijgen(...).”* De gemeente verplaatst medio juni 2015 de borden.
8. De heer Z. stuurt het Openbaar Ministerie (hierna: OM) op 8 september 2015 een e-mail met het verzoek hem te informeren of de huidige zichtbaarheid van de 30 km-zone zodanig is dat snelheidsovertredingen zullen worden vervolgd.
9. In een e-mail van 10 september 2015 reageert het OM:
  - Het enkel plaatsen van een bord in een 30 km-zone is op grond van het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer onvoldoende om van een 30 km-zone te spreken;
  - Conform het landelijk beleid van het OM vindt er geen structurele handhaving plaats in niet-ingerichte 30 km-zones;
  - De wegbeheerder, in dit geval de gemeente, is verantwoordelijk voor de inrichting van haar wegen;
  - De wegbeheerder dient de weg zodanig in te richten dat de gekozen snelheid in overeenstemming is met het wegbeeld ter plaatse;
  - Het OM stelt zich op het standpunt dat 30 km-zones zelfhandhavend moeten zijn. Dat wil zeggen dat de weg zo ingericht is dat te hard rijden zo goed als onmogelijk is.
  - Het OM is bereid om samen met de politie en de gemeente ter plaatse de situatie te schouwen om te bezien of er maatregelen kunnen worden getroffen.

10. Op 29 oktober 2015 vindt er een schouw plaats in de Hoonartstraat. Daarbij zijn aanwezig de heer Z. en namens de gemeente de heren K. en D. Namens het OM is de heer P. aanwezig alsmede een vertegenwoordiger van de politie.
11. In de periode van maandag 30 november 2015 tot en met maandag 14 december 2015 (2 weken) voert de gemeente in de Hoonartstraat een snelheidsmeting uit. Bij deze meting is onderscheid gemaakt naar de rijrichting in de Hoonartstraat die vanaf 2 richtingen, de Smitsweg en de Rijksstraatweg ingereden kan worden.
- In die periode zijn in de rijrichting Hoonartstraat → Smitsweg 993 voertuigen gemeten. De uitkomst van de meting is een Vpp 85 van 34,6 km/uur. Dit betekent dat 85% van de 993 voertuigen (844 voertuigen) maximaal 34,6 km/uur rijdt.
  - Van de 993 voertuigen waren dit 47 middelzware voertuigen zoals bestelwagens en kleine of middelgrote vrachtwagens en 1 zwaar voertuig, een grote vrachtwagen.
  - In die periode zijn 849 voertuigen in de rijrichting Hoonartstraat → Rijksstraatweg gemeten. De uitkomst van de meting is een Vpp 85 van 33,5 km/uur. Dit betekent dat 85% van de 849 voertuigen (722 voertuigen) maximaal 33,5 km/uur rijdt.
  - Van de 849 voertuigen waren dit 32 middelzware voertuigen, zoals bestelwagens en kleine of middelgrote vrachtwagens en 1 zwaar voertuig, bijvoorbeeld een grote vrachtwagen.
12. In de registratiesystemen van het OM zijn geen gegevens beschikbaar over geseponeerde snelheidsovertredingen in de Hoonartstraat. Volgens het OM zal, gezien de landelijke en regionale handhavingsrichtlijnen m.b.t. 30 km-zones in de Hoonartstraat zelden of nooit met meetapparatuur op snelheid zijn gecontroleerd. De politie kan hier geen gegevens meer over verstrekken. Het OM vindt de resultaten uit de snelheidsmeting van december 2015 “*zeer acceptabele cijfers*”.
13. **Standpunt de heer Z.**  
Het standpunt van de heer Z. is conform zijn klacht. Daarnaast maakt hij (samengevat) de volgende opmerkingen.

- Al vanaf 2010 ben ik bezig om een oplossing te vinden voor mijn klachten. Ik voel mij niet gehoord en niet serieus genomen door de gemeente.
- De gemeente heeft de snelheidsmeting in 2015 uitgevoerd omdat de ombudsman hierom vroeg.
- De gemeente vergelijkt de snelheidsmeting van 2015 met die van 2014 en trekt daaruit de conclusie dat door de verplaatsing van het 30 km/uur bord de snelheid is afgenomen. Dit klopt niet. De verplaatsing van het bord door de gemeente is aan de oostkant van de Hoonartstraat, terwijl de meting is gedaan aan de westkant. Dit zijn 2 totaal verschillende situaties, honderden meters van elkaar.
- Een makkelijke oplossing zou bijvoorbeeld wegversmallingen zijn. Ik heb dit meerdere keren aangegeven. Maar de gemeente doet er niets mee.
- Ik vind het vreemd dat het OM aangeeft dat de politie geen gegevens meer kan verstrekken of snelheidsovertredingen in het verleden werden geseponneerd.
- Ik ben enorm teleurgesteld in de gemeente. Al jaren vraag ik aandacht voor de situatie in mijn straat. De gemeente blijft rondjes draaien en wilde zich heel lang niet richten op de kern van mijn klacht: trillingsoverlast door zwaar vrachtverkeer dat te snel rijdt. Ook tijdens de schouw van 29 oktober 2015 heb ik aangegeven dat het mij niet alleen om de snelheid gaat, maar vooral om de trillingsoverlast. Als er per dag 2 vrachtwagens op een korte afstand van mijn huis met een hoge snelheid rijden, dan betekent dit dat mijn huis meer dan 600 keer per jaar trilt. *“Ik heb altijd verzocht om een trillingsmeter en niet om een snelheidsmeter”*.
- De trillingen zijn na de herbestrating in het najaar van 2015 minder worden maar het heeft meer dan 4 jaar geduurd voordat de gemeente dit aanpakte. En de gemeente heeft dit pas gedaan nadat de ombudsman een onderzoek had ingesteld.

### ***Standpunt gemeente***

- Bij de entree van de 30 km zone staan borden met 30 km/uur die ondersteund worden met inrichtingsmaatregelen. De zone is goed herkenbaar. De gemeente heeft desondanks de borden in 2015 iets verplaatst om een nog betere attentiewaarde te krijgen.
- De Vpp 85 is in januari 2014 aanzienlijk hoger dan in december 2015. Dat heeft te maken met de maatregelen die de gemeente na januari 2014 heeft getroffen. Het 30 km-bord is verplaatst waardoor de attentiewaarde is verhoogd. Meer maatregelen zijn niet noodzakelijk en niet wenselijk.

- De gemeente heeft in 2011 op verzoek van de heer Z. de verkeersdrempel voor zijn huis verwijderd. Tijdens de schouw van 29 oktober 2015 hebben zowel de gemeente als het OM aangegeven dat als er te hard wordt gereden in de straat (dat stond nog niet vast), de enige oplossing een extra drempel voor de woning van de heer Z. zou zijn. Dat was voor hem geen optie, immers dit levert extra trillingen op.
- Uit de snelheidsmeting van december 2015 blijkt dat de Vpp 85 tussen de 35 en 36 km/uur is, met een enkele uitschieter in de nacht. Deze snelheden zitten onder de verbaliseringsnorm van 37 km/uur. Als de Vpp 85 onder de 37 km/uur ligt dan treedt het OM niet handhavend op en is aan de eis dat een 30 km-zone zelfhandhavend moet zijn voldaan.
- De gemeente constateert uit de snelheidsmeting van december 2015 dat het totaal middelzware en zware voertuigen een klein percentage uitmaakt van het totaal. De uitkomst is zodanig dat op basis hiervan geen actie door de gemeente hoeft te worden opgenomen.

## ***Wet en regelgeving***

### 14. Wegenwet

De gemeente is al wegbeheerder verantwoordelijk voor de kwaliteit en het onderhoud van de wegen (uit artikel 16).

### 15. Wegenverkeerswet 1994

### 16. Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 (RVV 1990)

### 17. Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer (BABW)

### 18. Uitvoeringsvoorschriften BABW inzake verkeerstekens

#### Paragraaf 4

1. *De in te stellen maximumsnelheid dient in overeenstemming te zijn met het wegbeeld ter plaatse. Dit betekent dat waar nodig de omstandigheden op zodanige manier zijn aangepast dat de beoogde snelheid redelijkerwijs voortoloeit uit de aard en de inrichting van de betrokken weg en van zijn omgeving.*
2. *Geen andere dan de volgende maximumsnelheden worden vastgesteld:*
  - a. *binnen de bebouwde kom:*
    - op wegvakken: 70, 30, 15 km/h
    - bij gevarenpunten: 30, 20 km/h;
    - (...)



## ***Beleid Openbaar Ministerie***

### 19. Instructie snelheidsoverschrijdingen en snelheidsbegrenzers (2015I001)

In deze beleidsregel staat:

*“(...) In deze instructie worden regels gegeven voor de opsporing en vervolging van snelheidsoverschrijdingen en overtredingen van regels met betrekking tot de snelheidsbegrenzers in bedrijfsauto’s en bussen (...)*

#### *3.1 Maximale fout*

*(Mobiele) radarsnelheidsmeter, lasersnelheidsmeter, detectorsnelheidsmeter, (mobiele) trajectnelheidsmeter (...)*

*Een ten laste gelegde snelheid is slechts bewezen, als van de gemeten snelheid de maximaal toelaatbaar geoordeelde meetfout van de meetapparatuur is afgetrokken (...)*

*Om te voorkomen dat de gemeten snelheid na aftrek van de meetcorrectie te dicht bij de toegestane maximumsnelheid ligt, wordt pas opgetreden als de gemeten snelheid verminderd met de voorgeschreven correctie van 3 km/h c.q. 3 procent, de toegestane maximumsnelheid met 4 km/h of meer overschrijdt (...)*

*De snelheidsmeters zoals genoemd onder 3.1 van deze instructie moeten dus als volgt worden ingesteld:*

<i>Maximumsnelheid</i>	<i>Snelheidsmeter instellen op Correctie Beschikking</i>		
<i>30 km/h</i>	<i>37 km/h</i>	<i>-3</i>	<i>34 km/h</i>
<i>50 km/h</i>	<i>57 km/h</i>	<i>-3</i>	<i>54 km/h</i>
<i>80 km/h</i>	<i>87 km/h</i>	<i>-3</i>	<i>84 km/h</i>

*(...)”*

Hieruit volgt de verbaliseringsnorm van 37 km/uur bij een 30 km-zone.

## ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

### 20. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Hellevoetsluis aan het behoorlijkheidsvereiste:

### **Goede motivering**

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

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

### **Overwegingen**

***Klacht: De Hoonartstraat ligt in een 30 km-zone. De heer Z. klaagt zich er over dat dit niet duidelijk is aangegeven. Er wordt in zijn straat geregeld (veel) te hard gereden. Van de wijkagent heeft de heer Z. vernomen dat de politie niet handhavend optreedt, omdat het voor het (doorgaande) verkeer niet duidelijk is dat het hier een 30 km-zone betreft.***

21. In de Uitvoeringsvoorschriften BABW inzake verkeerstekens staat in Paragraaf 4:

1. *De in te stellen maximumsnelheid dient in overeenstemming te zijn met het wegbeeld ter plaatse. Dit betekent dat waar nodig de omstandigheden op zodanige manier zijn aangepast dat de beoogde snelheid redelijkerwijs voortloeit uit de aard en de inrichting van de betrokken weg en van zijn omgeving.*
2. *Geen andere dan de volgende maximumsnelheden worden vastgesteld:*
  - a. *binnen de bebouwde kom:*
    - *op wegvakken: 70, 30, 15 km/h*
    - *bij gevarenpunten: 30, 20 km/h; (...)*

Hieruit volgt dat een 30 km-zone zodanig ingericht dient te worden dat te hard rijden zo goed als onmogelijk is. Dat is de reden dat de politie niet handhaaft in een 30 km-zone. De zone moet zelfhandhavend zijn.

22. De gemeente is als wegbeheerder verantwoordelijk om de 30 km-zone zodanig in te richten dat er niet te hard gereden kan worden. Als de Vpp 85 boven de verbaliseringsnorm van 37 km/uur ligt, wordt er te hard gereden en is er niet voldaan aan de eis dat de 30 km-zone zelfhandhavend moet zijn.

23. De gemeente voerde in januari 2014 een eerste snelheidsmeting in de Hoonartstraat uit. De Vpp 85 was toen 39,2 km/uur en zat dus boven de

verbaliseringsnorm van 37 km/uur. De gemeente trof maatregelen en verplaatste de snelheidsborden om de attentiewaarde te vergroten.

24. Op 11 maart 2015 besloot de ombudsman een onderzoek in te stellen naar de klacht van de heer Z. over hardrijdend verkeer in de Hoonartstraat. In dat kader heeft de gemeente in oktober 2015 samen met het OM en de heer Z. de Hoonartstraat geschouwd en besloten een tweede snelheidsmeting uit te voeren.
25. De gemeente voerde in december 2015 de tweede snelheidsmeting in de Hoonartstraat uit. De Vpp 85 was toen 34,6 km/uur en lag dus (in tegenstelling tot de eerdere meting) beneden de verbaliseringsnorm van 37 km/uur. De gemeente besloot op grond van die uitkomst om geen verdere maatregelen te treffen.
26. Gelet op het feit dat de gemeente tijdens het onderzoek van de ombudsman een meting heeft gedaan en de uitslag van deze meting tot de conclusie leidt dat de 30-km-zone zelfhandhavend is, vindt de ombudsman dat de gemeente haar beslissing om geen aanvullende maatregelen te nemen, voldoende heeft gemotiveerd. De gemeente deed dit weliswaar tijdens het onderzoek van de ombudsman, maar baseerde haar beslissing op feiten, de resultaten van de snelheidsmeting en de (wettelijke) voorschriften. Daarmee heeft de gemeente naar het oordeel van de ombudsman alsnog gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidvereiste Goede motivering.
27. Overlast is een lastig onderwerp en vaak een subjectief begrip. De ombudsman wil met nadruk vermelden dat zijn oordeel niet betekent dat de overlast die de heer Z. door het verkeer in zijn straat ervaart, er niet is.
28. Het oordeel ziet op de gedraging van de gemeente ten aanzien van haar plicht om deugdelijk onderzoek naar de overlast te doen, in dit geval door middel van een snelheidsmeting, om daarna een gemotiveerde beslissing te kunnen nemen over het wel of niet inzetten van maatregelen. Aan die plicht heeft de gemeente voldaan.

## ***Oordeel***

*Klacht* De Hoonartstraat ligt in een 30 km-zone. De heer Z. klaagt zich er over dat dit niet duidelijk is aangegeven. Er wordt in zijn straat geregeld (veel) te hard gereden. Van de wijkagent heeft de heer Z. vernomen dat de politie niet handhavend optreedt, omdat het voor het (doorgaande) verkeer niet duidelijk is dat het hier een 30 km-zone betreft.

De onderzochte gedraging van de gemeente Hellevoetsluis is behoorlijk. De gemeente Hellevoetsluis heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijksvereiste Goede motivering.

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

## **Bijlage bij rapport 2015.306**

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 25 juli 2014 bezoekt de heer Z. het spreekuur van de ombudsman met verschillende klachten over de gemeente. De klachten gaan onder meer over de inrichting van de Hoonartstraat. De ombudsman begrijpt uit het verhaal van de heer Z. dat er uitgebreid is gecorrespondeerd tussen hem en de gemeente.
2. Omdat er nog geen formele klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, vraagt de ombudsman de gemeente in een brief van 11 augustus 2014 dit eerst te doen.
3. De gemeente Hellevoetsluis hanteert twee fasen bij een klachtafhandeling. Op de website van de gemeente staat: *“In eerste instantie wordt in principe geprobeerd om ontvangen klachten op een informele manier op te lossen, bijvoorbeeld door een persoonlijk gesprek. Lukt dat niet of wilt u een formele behandeling van uw klacht, dan zal in de meeste gevallen een hoorzitting worden georganiseerd en ontvangt u daarna een beslissing ten aanzien van de klacht.”*
4. Na enige mailwisseling tussen de heer Z. en de gemeente wordt er voor de informele klachtafhandeling een gesprek gepland op 28 oktober 2014.
5. Omdat de gemeente en de heer Z. er tijdens de informele klachtbehandeling samen niet uitkomen, wordt de formele klachtbehandeling ingezet. In dat kader vindt er op 17 december 2014 een hoorzitting plaats van de Adviescommissie bezwaarschriften en klachten. De heer Z. is aanwezig.
6. Op 12 januari 2015 geeft de Adviescommissie bezwaarschriften en klachten het advies: *“(...) Gelet op het vorenstaande adviseert de commissie het college om de onderhavige klacht als ongegrond te beschouwen (...)*”
7. De gemeente neemt het advies over: in een brief van 5 februari 2015 verklaart de gemeente de klacht ongegrond.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

8. De heer Z. is ontevreden over de reactie van de gemeente en stuurt de ombudsman op 9 februari 2015 een e-mail.
9. De ombudsman vraagt de heer Z. in een brief van 13 februari 2015 om informatie.
10. De heer Z. reageert in een e-mail van 15 februari 2015.
11. De ombudsman stuurt de heer Z. op 19 februari 2015 een ontvangstbevestiging. De ombudsman heeft tijd nodig om goed naar de klacht te kijken. Daarnaast verzoekt de ombudsman om stukken.



12. Op 23 februari 2015 en 3 maart 2015 stuurt de heer Z. de ombudsman per e-mail de gevraagde stukken toe.
13. Op 11 maart 2015 stuurt de ombudsman het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hellevoetsluis een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de 2 klachten van de heer Z. in te stellen. De ombudsman stelt de gemeente in de gelegenheid binnen 4 weken een reactie op de klachten te geven. Daarnaast stelt de ombudsman onderzoeksvragen.
14. De gemeente reageert in een brief van 31 maart 2015.
15. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 7 april 2015 naar de heer Z. en geeft hem de gelegenheid hierop te reageren.
16. De heer Z. reageert per e-mail op 14 april 2015 en 19 april 2015.
17. Naar aanleiding van de reacties stuurt de ombudsman de gemeente op 29 april 2015 een brief met aanvullende onderzoeksvragen.
18. De gemeente reageert in een brief van 21 mei 2015.
19. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 3 juni 2015 door naar de heer Z. en geeft hem de gelegenheid hierop te reageren.
20. De heer Z. reageert in een e-mail van 10 juni 2015.
21. De ombudsman stelt de heer Z. in een e-mail van 16 juni 2015 een vraag.
22. Op 17 juni 2015 en 25 juni 2015 reageert de heer Z. per e-mail.
23. Op 28 juli 2015 stuurt de ombudsman de heer Z. een brief met vragen.
24. Op 3 augustus 2016 reageert de heer Z. per e-mail. Daarnaast heeft de heer Z. een vraag over of het Openbaar Ministerie (OM) snelheidsovertredingen in de straat gaat vervolgen.
25. Op 5 augustus 2015 stuurt de ombudsman een ontvangstbevestiging per brief aan de heer Z. Wat betreft zijn vraag adviseert de ombudsman de heer Z. om die aan het OM voor te leggen.
26. Op 8 september 2015 stuurt de heer Z. het OM een e-mail met zijn vraag.
27. Op 10 september 2015 reageert het OM per e-mail. Het OM geeft onder meer aan dat zij ter plekke samen met de gemeente, de heer Z. en de politie de situatie kan schouwen om te bezien of er maatregelen getroffen moeten worden.
28. Op 17 september 2015 stuurt de heer Z. een e-mail aan de ombudsman met de informatie van het OM.
29. Op 2 oktober 2015 stuurt de ombudsman de gemeente en de heer Z. afzonderlijk een brief. Hierin staat dat de ombudsman besloten heeft om het onderzoek naar klacht 1 te sluiten omdat de gemeente voldoende tegemoet gekomen is aan de klacht. De ombudsman vindt wel dat het te lang heeft geduurd voordat de gemeente actie ondernam. Daarnaast informeert de ombudsman de gemeente



- over de informatie van het OM. De ombudsman vraagt aan de gemeente of zij bereid is een schouw te organiseren en een snelheidsmeting (uit) te laten voeren.
30. De gemeente reageert in een brief van 16 oktober 2015: zij is bereid op korte termijn een schouw te organiseren. De gemeente is vooralsnog niet bereid een actuele snelheidsmeting uit te (laten) voeren. De gemeente wil eerst de uitkomst van de schouw afwachten.
  31. In een e-mail van 27 oktober 2015 reageert de heer Z. op de beslissing van de ombudsman van 2 oktober 2015.
  32. Op 29 oktober 2015 vindt er een schouw plaats in de Hoonartstraat.
  33. In een brief van 9 november 2015 geeft de ombudsman de heer Z. nadere uitleg over zijn beslissing van 2 oktober 2015.
  34. Op 14 november 2015 stuurt de heer Z. de ombudsman een e-mail met aanvullende informatie.
  35. In een brief van 27 november 2015 vraagt de ombudsman of de gemeente na de schouw van 29 oktober 2015 bereid is een snelheidsmeting uit te (laten) voeren en stelt daarnaast vragen over de schouw. Per gelijke post informeert de ombudsman de heer Z. over zijn vragen aan de gemeente.
  36. De gemeente reageert in een brief van 28 december 2015.
  37. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 4 januari 2016 door naar de heer Z. en geeft hem de gelegenheid hierop te reageren.
  38. Op 5 januari 2015 reageert de heer Z. per e-mail.
  39. Naar aanleiding van de reacties heeft de ombudsman aanvullende vragen die hij in een brief van 27 januari 2016 aan de gemeente stelt.
  40. In een e-mail van 1 maart 2016 vraagt de heer Z. aan de ombudsman of de gemeente al gereageerd heeft.
  41. Op 4 maart 2016 stuurt de ombudsman de gemeente een brief met herinnering: de ombudsman heeft nog geen reactie op zijn brief van 27 januari 2016 ontvangen.
  42. In een brief van 21 maart 2016 reageert de gemeente op de brief van de ombudsman van 27 januari 2016.
  43. De ombudsman stuurt de reactie van de gemeente op 29 maart 2016 door naar de heer Z. en geeft hem de gelegenheid hierop te reageren.
  44. Op 11 april 2016 reageert de heer Z. per e-mail.
  45. Op 3 mei 2016 stuurt de ombudsman de gemeente een brief. De ombudsman kondigt aan dat hij een vraag aan het OM zal voorleggen. Daarnaast wil de ombudsman de verkeerskundige van de gemeente uitnodigen voor een hoorgesprek. De ombudsman wil door de verkeerskundige geïnformeerd



worden over hoe de resultaten van de snelheidsmeting geïnterpreteerd moeten worden.

46. Op 11 mei 2016 stelt de ombudsman in een brief aan de heer P. van het OM die bij de schouw aanwezig was, een tweetal vragen.
47. Omdat de heer P. niet binnen de gestelde termijn reageert, stuurt de ombudsman hem op 1 juni 2016 een herinnering.
48. Op 8 juni 2016 om 13.30 uur vindt het hoorgesprek plaats met de verkeerskundige van de gemeente, de heer S.
49. Op 10 juni 2016 reageert de heer P. van het OM per e-mail op de vragen van de ombudsman van 11 mei 2016.
50. Op 10 juni 2016 stuurt de ombudsman het conceptverslag aan de heer S. en geeft hem gelegenheid daar binnen 7 dagen op te reageren.
51. De ombudsman informeert de heer Z. in een brief van 16 juni 2016 over wat de verkeerskundige op 8 juni 2016 verklaart heeft. Daarnaast stuurt de ombudsman de reactie van het OM van 10 juni 2016 aan de heer Z. Hij krijgt de gelegenheid te reageren.
52. De heer S. stuurt de ombudsman op 17 juni 2016 een e-mail: hij heeft geen inhoudelijke opmerkingen op het conceptverslag.
53. Op 29 juni 2016 stuurt de ombudsman de heer S. het definitieve verslag van het hoorgesprek.
54. Op 15 juli 2016 stuurt de ombudsman de gemeente, de heer Z. en het OM een brief: de ombudsman denkt dat hij voldoende informatie heeft om zijn bevindingen op te stellen.
55. In een telefoongesprek van 14 oktober 2016 en 9 december 2016 geeft de heer Z. een nadere toelichting op zijn klachten.
56. Op 24 februari 2017 stuurt de ombudsman de heer Z. een brief met een toelichting over de stand van zaken van het onderzoek.
57. De heer Z. reageert in een e-mail van 26 februari 2017.
58. Op 10 mei 2017 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer Z. en de gemeente toe.
59. De heer Z. reageert op 17 mei 2017 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
60. De gemeente reageert op 1 juni 2017 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.