



Schriftelijke vragen ex artikel 55 Reglement van orde voor de raadsvergaderingen (RvO)

Datum indiening 11 mei 2021
Volgnummer
Registratienummer E20211550

Onderwerp

Schade en overlast woningen hoek Sparrenlaan-Esdoornlaan, versie 2

Aan het College,

Inleiding

Naar aanleiding van schriftelijke vragen van de DOP over de verkeerssituatie op de kruising Esdoornlaan/Sparrenlaan en bijvolgende schade aan panden, heeft het college in april geantwoord. Naar aanleiding van die antwoorden, en naar aanleiding van nieuwe informatie en separate ontwikkelingen elders in de gemeente heeft de DOP vervolgvragen.

Vragen

Het college zegt dat twee meldingen in twee jaar zijn “afgehandeld”. Een ervan per mail en een tweede per mail en telefonisch. Hierop maakt de DOP uit op dat er niet voor is gekozen ter plekke onderzoek te doen naar de ontstane schade en overlast. Dat roept de volgende vragen op:

1. Welke onderliggende argumenten/afvinklijst worden/wordt gebruikt die leiden tot de status “afgehandeld”?
2. Wordt actief de communicatie opgezocht met de betreffende bewoner om te controleren of aan beide zijden de status “afgehandeld” is bereikt?
3. Is er een dubbel-check van bijvoorbeeld een collega of manager in de beslissing dat een klacht of melding is “afgehandeld”?
4. Is er een reden dat bij klachten in het fysieke domein niet ter plekke een schouw wordt uitgevoerd?

Het college zegt eerst inzicht te willen hebben in de problematiek voor zij met de inwoners wil zoeken naar een oplossing. De inwoners stellen in een emotioneel betoog aan de DOP het op prijs te stellen dat de wethouder het gesprek opzoekt en “een luisterend oor” biedt.

5. Kan het college aangeven aan welke termijnen het denkt in het onderzoeken van de problematiek en het aangaan van het gesprek met de inwoners?
6. Is het college met de DOP van mening dat in dit soort gevallen het vroegtijdig leveren van een dergelijk “luisterend oor” bij mensen het gevoel wegneemt dat ze niet gehoord worden?
7. Is de wethouder bereid zelf de communicatie te openen met deze inwoners?

Het college zet bij onderzoek naar trillingsschade van zwaar verkeer op de Middenweg in De Noord trillingsmeters in.

8. Is het college van mening dat in het onderzoek naar deze problematiek op de kruising Esdoornlaan/Sparrenlaan eenzelfde soort onderzoek kan plaats hebben?
9. Zo nee, op welke wijze denkt het college dan het onderzoek naar deze problematiek te doen?

Het college zegt dat er met supermarkt Deen afspraken zijn gemaakt over de te nemen bevoorradingsroute van de vrachtwagens. Nu loopt die van Oosttangent, Beukenlaan, Sparrenlaan, Esdoornlaan naar Olmenlaan en Hortensialaan. Volgens de bewoners is dit de meest recente aanpassing van de route. Nadat deze eerst via Middenweg, Esdoornlaan, Olmenlaan liep werd zo'n acht jaar geleden aan de bewoners laten weten dat de route veranderd zou worden naar Oosttangent, Beukenlaan, Sparrenlaan, Olmenlaan (de kortste route).

10. Herkent het college het patroon van verandering van de route?
11. Op wiens verzoek zijn deze wijzigingen in de route gedaan?

Conform artikel 55 RvO geeft de ondergetekende hierbij te kennen dat hij een schriftelijk antwoord op bovenstaande vragen verlangt binnen dertig dagen na dagtekening.

Lid van de Gemeenteraad Heerhugowaard

René Schoemaker, fractievoorzitter van de DOP

Antwoord van het College

Antwoorden

1. *Welke onderliggende argumenten/afvinklijst worden/wordt gebruikt die leiden tot de status "afgehandeld"?*

Iedere melding wordt op een andere manier behandeld. Afhankelijk van de aard van de melding vindt de behandeling schriftelijk, telefonisch, in gesprek met inwoners, op locatie of combinaties daarvan plaats. Naar aanleiding hiervan worden – indien nodig – vervolgstappen ingezet. Wanneer de uitvoering daarvan heeft plaatsgevonden, komt de melding op Afgehandeld te staan.'

2. *Wordt actief de communicatie opgezocht met de betreffende bewoner om te controleren of aan beide zijden de status "afgehandeld" is bereikt?*

Met het versturen van een uitkomst/afhandeling van de melding aan de melder en het daarop niet meer reageren van de melder, wordt de melding als afgehandeld beschouwd.

3. *Is er een dubbel-check van bijvoorbeeld een collega of manager in de beslissing dat een klacht of melding is "afgehandeld"?*

Een ingediende klacht wordt volgens de klachtenprocedure behandeld. Graag verwijzen wij hiervoor naar de beantwoording op vragen van de toenmalige HOP over de klachtenbehandeling van 23 september 2020 (zie E202032612).

Voor een melding over bijvoorbeeld de openbare ruimte wordt in het systeem door de behandelend ambtenaar op enig moment aangegeven dat de vraag is afgehandeld. In onze werkorganisatie zijn de verantwoordelijkheden laag in de organisatie neergelegd en vindt er overleg of controle plaats wanneer daar aanleiding voor is. Daarom is 'controle waar nodig' het uitgangspunt.

4. *Is er een reden dat bij klachten in het fysieke domein niet ter plekke een schouw wordt uitgevoerd?*

Een klacht wordt volgens de klachtenprocedure afgehandeld, daar kan een bezoek op locatie onderdeel van zijn.

Voor een melding openbare ruimte, geldt dat vanwege de beperkt beschikbare capaciteit een schouw ter plekke geen standaard onderdeel uitmaakt van de behandeling van de melding. Veelal kan door de behandelend ambtenaar op basis van kennis, ervaring en eerdere meldingen van en onderzoeken naar soortgelijke gevallen een goed beeld van de specifieke situatie worden gevormd. Mocht een schouw ter plekke noodzakelijk worden geacht, dan gebeurt dat in overleg met de indiener van de melding.

5. *Kan het college aangeven aan welke termijnen het denkt in het onderzoeken van de problematiek en het aangaan van het gesprek met de inwoners?*

Er zijn geen vaste termijnen. Bij de beantwoording van uw eerdere technische vragen over de situatie in de Sparrenlaan/Esdoornlaan (zie E202105432, antwoord bij vraag 4) hebben wij aangegeven hoe wij omgaan met deze problematiek:

De uitkomsten van onderzoeken op meerdere locaties in Heerhugowaard naar de trillingsoverlast op woningen als gevolg van het aanleggen van verkeersdrempels geven aan dat deze trillingen over het algemeen geen schade aan woningen veroorzaken. In individuele gevallen hebben inwoners de mogelijkheid om nader te onderbouwen waarom zij van mening zijn dat het tegenovergestelde het geval is. Deze onderbouwing kan in een persoonlijk gesprek besproken worden.

6. *Is het college met de DOP van mening dat in dit soort gevallen het vroegtijdig leveren van een dergelijk "luisterend oor" bij mensen het gevoel wegneemt dat ze niet gehoord worden?*

Dat is het college met de DOP eens. Het luisteren naar de bewoners is steeds meer onderdeel van het werken door de organisatie en het college. De uitkomst van een gesprek kan ook zijn dat de inwoner niet tevreden is over de uitkomst van het gesprek of de afhandeling van zijn melding of klacht. Uiteraard proberen wij dat te voorkomen.

7. *Is de wethouder bereid zelf de communicatie te openen met deze inwoners?*

In de beantwoording van uw eerdere vragen over dit onderwerp heeft het college aangegeven bereid te zijn om tafel te gaan met de inwoners als zij het geschetste probleem nader hebben onderbouwd. Inmiddels is een afspraak gemaakt.

8. *Is het college van mening dat in het onderzoek naar deze problematiek op de kruising Esdoornlaan/Sparrenlaan eenzelfde soort onderzoek kan plaats hebben?*

In het geval van de Middenweg is sprake van een grotere groep omwonenden die allen gelijklopende klachten hebben aangegeven en schadeclaims hebben ingediend. Als gemeente dienen wij telkens een afweging te maken tussen de mate van dienstverlening, die wij kunnen leveren aan inwoners, en de kosten die dat met zich meebrengt. In dit geval is er sprake van meldingen en klachten van één inwoner, waardoor de problematiek niet vergelijkbaar is met de problematiek aan de Middenweg. Een door de gemeente geïnitieerd onderzoek voor een individuele casus als de Sparrenlaan is op dit moment niet aan de orde.

9. *Zo nee, op welke wijze denkt het college dan het onderzoek naar deze problematiek te doen?*

Zie de beantwoording bij vraag 5.

10. *Herkent het college het patroon van verandering van de route?*

Ja, met het doortrekken van de Oosttangent is de route aangepast.

11. Op wiens verzoek zijn deze wijzigingen in de route gedaan?

Naar aanleiding van de bouw van de nieuwe supermarkt heeft de gemeente afspraken gemaakt met supermarkt Deen over de route.