



# **nationale ombudsman**

**Rapport**

## **Een bezoekje maakt soms het verschil**

### **Het oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de behandeling van een snoeiverzoek en de daaropvolgende klachtbehandeling door de gemeente Gilze en Rijen gegrond.

## Wat is de klacht?

De heer Rozenbroek<sup>1</sup> klaagt over de behandeling van zijn snoeiverzoek door de gemeente Gilze en Rijen. Ook klaagt hij over de klachtbehandeling door de gemeente.

## Wat gaat er aan de klacht vooraf?

De heer Rozenbroek heeft al enkele jaren last van een aantal grote eikenbomen naast zijn huis. In 2010 zoekt hij hierover voor het eerst contact met de gemeente. Het gaat hem erom dat de bomen voor veel schaduw in zijn tuin zorgen. Ook ondervindt hij het hele jaar overlast van de vallende bloesem en bladeren van de boom, heeft hij schimmel op de muren en groeit er mos op de dakpannen. In de jaren daarna vraagt de heer Rozenbroek de gemeente daarom de bomen af te toppen of te kappen en andere bomen te planten. In 2022 vraagt hij de gemeente om de toppen van de bomen gedeeltelijk weg te halen en een aantal takken tussen de bomen te snoeien. Dit is omdat de heer Rozenbroek overweegt om zonnecollectoren op zijn garagedak te plaatsen. Over zijn verzoek spreekt hij met de verantwoordelijke wethouder en een beleidsmedewerker. Zij vertellen hem onder meer dat er in 2023 weer een snoeironde gepland staat, maar dat het tussentijds altijd mogelijk is om even contact te hebben als er iets aan de hand is met de bomen. Tijdens het gesprek laat de wethouder de heer Rozenbroek al weten dat hij het snoeiverzoek afwijst.

Ongeveer een jaar later stuurt de heer Rozenbroek de beleidsmedewerker met wie hij eerder sprak een e-mail. In zijn e-mail beschrijft hij de overlast van de bomen opnieuw. Hij nodigt de beleidsmedewerker uit om de bomen eens samen te bekijken en door te praten over wat er eventueel wel mogelijk is om de overlast te beperken/verhelpen. Ook wil hij meer horen over het gemeentelijk beleid. Dit is omdat hij ziet dat de gemeente andere bomen in zijn buurt wel tussentijds snoeide en omdat hij benieuwd is wat haar plannen zijn met een afgestorven boom die even verderop staat.

De heer Rozenbroek is enigszins verbaasd over de reactie die hij daarna van de afdeling groen ontvangt. In dat bericht staat namelijk dat een boomspecialist bij de bomen keek en dat het niet nodig is om de bomen te snoeien. Dit is omdat de takken niet tegen de woning aankomen, zo schrijft de afdeling. Wel zullen de takken op de stam (het stamschot) worden verwijderd en er zal een veiligheidscontrole plaatsvinden. Blijkt uit deze controle dat de bomen om veiligheidsredenen gesnoeid moeten worden, dan zal dat in 2024 gebeuren, aldus de afdeling groen.

In het e-mailcontact dat daarna volgt, spreekt de heer Rozenbroek zijn verbazing uit over de gang van zaken. Want hij vroeg toch om contact en een bezoek om sámen naar de bomen te kijken? Hij vraagt de afdeling groen daarom nog eens om – eventueel samen met de boomspecialist – bij hem langs te komen. De afdeling laat in haar reactie daarop weten dat uit het bomenonderzoek blijkt dat er toch enige snoei nodig is en dit in 2024 zal gebeuren. Ook schrijft de afdeling dat zij niet alle takken boven de erfgrens van de heer Rozenbroek verwijdert. Zo beschadigt de bovenkant van de boom namelijk. Zou ze dat met alle bomen doen, dan blijft er geen boom meer over, aldus de afdeling. Tot slot laat de afdeling weten dat de boombeheerder bij de bomen heeft gekeken, maar dat het niet mogelijk is om bij iedereen langs te gaan om samen naar de gewenste snoeivorm van een boom te kijken.

Onderaan de e-mailberichten staan zowel de naam van de beleidsmedewerker die de heer Rozenbroek aanschreef als de naam van een medewerker van de afdeling groen. Met deze medewerker heeft de heer Rozenbroek al enkele jaren contact en deze contacten verlopen in zijn optiek niet altijd even soepel. Door het taalgebruik in de berichten ontstaat bij de heer Rozenbroek het vermoeden dat de medewerker ten onrechte mede uit naam van de beleidsmedewerker reageerde. Hij herkent bepaalde zinnen namelijk uit zijn eerdere

---

<sup>1</sup> Dit is een fictieve naam.

contacten met de medewerker van de afdeling groen en krijgt daardoor het gevoel dat de beleidsmedewerker helemaal niet op de hoogte was van de berichten. Omdat de e-mailcontacten verder niet voor een oplossing zorgen en de heer Rozenbroek geen reactie meer ontvangt, besluit hij bij de gemeente een klacht in te dienen.

## Hoe behandelt de gemeente de klacht?

In zijn klachtbrief schrijft de heer Rozenbroek onder andere dat hij zich niet serieus genomen voelt door de gemeente. Dit komt mede doordat de gemeente niet inging op zijn verzoek om samen naar de bomen te kijken. Ook vermoedt de heer Rozenbroek dat een medewerker met wie hij al enkele jaren contacten heeft die niet altijd even soepel verlopen, zich voordeed als de beleidsmedewerker die hij aanschreef en ten onrechte mede uit haar naam reageerde. Dat maakt de heer Rozenbroek op uit het gebruik van bepaalde termen in het bericht. Verder vindt de heer Rozenbroek het ongepast dat de gemeente niet reageert op zijn inhoudelijke punten die gaan over de noodzaak van snoeien. Tot slot wijst de heer Rozenbroek de gemeente op haar wettelijke verplichting om overhangende takken te snoeien als deze voor overlast zorgen.

### *Reactie van de gemeente*

In haar reactie op de klacht geeft de gemeente aan dat zij de klacht van de heer Rozenbroek ongegrond vindt. De gemeente legt in haar brief onder meer uit dat verschillende medewerkers naar het snoeiverzoek van de heer Rozenbroek keken. En dat de gemeente daarna het stamschot verwijderde. Daarnaast liet de gemeente de heer Rozenbroek al eerder weten dat zijn verzoek om de overhangende takken te snoeien, wordt meegenomen in het reguliere onderhoud. Hierbij zegde zij ook toe extra aandacht te hebben voor de bomen die volgens de heer Rozenbroek voor overlast zorgen. Door deze verschillende acties vindt de gemeente dat zij de heer Rozenbroek wel serieus nam. Wel geeft de gemeente toe dat sommige berichten van inwoners door drukte weleens aan de aandacht ontsnappen. Dat is misschien ook gebeurd met het bericht van de heer Rozenbroek. Daarom ontving hij geen reactie op zijn inhoudelijke punten. Dat betreft de gemeente. Zij geeft aan dat zij hiermee in de toekomst zorgvuldiger omgaat.

Tot slot gaat de gemeente in op de wettelijke verplichting waarnaar de heer Rozenbroek verwijst. De gemeente legt uit dat er op grond van een artikel uit het Burgerlijk Wetboek inderdaad een verplichting bestaat om overhangende takken weg te halen als zij voor overlast zorgen. Maar daarbij moet het individuele belang altijd tegen het algemene belang worden afgewogen, zo legt de gemeente uit. En in dit geval is het niet in het algemeen belang om af te wijken van het beleid en het snoeien van de bomen waarop de heer Rozenbroek doelt naar voren te halen, aldus de gemeente. Er is namelijk geen sprake van onevenredig veel overlast of een gevaar voor de veiligheid. Daarom houdt de gemeente het bij de snoeiwerkzaamheden die in het najaar gepland staan.

### *Stap naar de Nationale ombudsman*

De heer Rozenbroek is het niet eens met de reactie van de gemeente. Hij besluit de Nationale ombudsman een brief te sturen. Hij schrijft de ombudsman onder meer dat de gemeente wel langskomt om de situatie te bekijken, maar dan niet even aanbelt om dat samen te doen. Dat vindt hij een vreemde gang van zaken, helemaal omdat hij de gemeente hiervoor meermaals uitnodigde. Naast het bekijken van de bomen, was het namelijk zijn bedoeling om ook met de gemeente door te praten over haar beleid en wat hij aan de hand daarvan in de toekomst mag verwachten.

Daarnaast geeft de heer Rozenbroek aan dat de gemeente in zijn optiek niet de juiste argumenten gebruikt om zijn snoeiverzoek af te wijzen. En dat hij het nogal makkelijk vindt dat de gemeente aangeeft dat sommige berichten van inwoners wegens drukte onbeantwoord kunnen blijven en het laat bij die vaststelling. Ook vraagt de heer Rozenbroek de ombudsman te kijken naar zijn vermoeden dat een medewerker van de afdeling groen ten onrechte mede uit naam van de eerder betrokken beleidsmedewerker op zijn

e-mailberichten reageerde. Tot slot vraagt de heer Rozenbroek aandacht voor de klachtbehandeling door de gemeente. In dat proces miste hij namelijk het contact met de gemeente.

### **Wat doet de Nationale ombudsman na ontvangst van de klacht?**

Na ontvangst van de klacht spreekt de ombudsman eerst met de heer Rozenbroek over zijn klacht. Daarna besluit de ombudsman de klacht verder te onderzoeken. Hij opent een onderzoek en nodigt de gemeente uit voor een gesprek. De ombudsman verwacht namelijk dat een mondelinge toelichting meer inzicht zal geven in de gebeurtenissen die tot de klacht leidden en in de klachtbehandeling. De ombudsman spreekt met de gemeente over:

- 1) De (concrete) behandeling van het snoeiverzoek;
- 2) Wat de heer Rozenbroek bij overlastklachten van de gemeente mag verwachten;
- 3) De ruimte voor contact met een beleidsmedewerker;
- 4) De klachtbehandeling.

Hieronder wordt het gesprek met de gemeente op hoofdlijnen weergegeven.

#### *Het snoeiverzoek*

De gemeente vertelt dat een snoeiverzoek na binnenkomst terecht komt bij een behandelaar van de buitendienst. Deze bekijkt de boom en doet dat in principe alleen, dus zonder de indiener van het verzoek. In dit geval was het – achteraf gezien – waarschijnlijk beter geweest om met de heer Rozenbroek naar de bomen te gaan kijken, zo geeft de gemeente aan. Dit omdat de heer Rozenbroek en de gemeente al vele jaren geregeld contact hebben over de bomen.

De gemeente vertelt verder dat de behandelaar van de buitendienst tijdens het bezoek ter plaatse bekijkt of er snel iets met een boom moet gebeuren of dat het verzoek kan worden meegenomen in het vaste onderhoud. De bomen waarvoor de heer Rozenbroek aandacht vraagt, bekeek de gemeente de afgelopen jaren al regelmatig. En soms heeft de gemeente op basis van het Burgerlijk Wetboek inderdaad ook een verplichting om takken weg te halen. Dat deed zij een aantal jaren ook bij deze bomen, net als dat zij het stamschot verwijderde. Aankomend najaar bekijkt de gemeente de bomen opnieuw tijdens haar vaste onderhoudsronde, zo laat de gemeente weten.

#### *De overlastklachten*

De gemeente vertelt dat zij regelmatig overlastklachten over bomen ontvangt. Vaak gaat het dan om vallende eikels en bladafval. De gemeente bekijkt dan waar de overlast zich bevindt. Bomen geven nu eenmaal 'afval' en als iemand last heeft van bladeren in de tuin, dan is het niet aan de gemeente om actie te ondernemen, zo geeft zij aan. Maar vallen er bijvoorbeeld veel bladeren op de openbare weg, dan organiseert de gemeente extra veegrondes. De gemeente geeft ook mee dat de heer Rozenbroek overlast gevende takken zelf mag weghalen, mits hij de boom niet zodanig verminkt dat deze doodgaat.

#### *Contact met een beleidsmedewerker*

De gemeente reageert op het vermoeden van de heer Rozenbroek dat de medewerker van de afdeling groen het ten onrechte liet lijken alsof de e-mailcontacten ook uit naam van de beleidsmedewerker waren geschreven. Zij gaat ervan uit dat de beleidsmedewerker en de medewerker van de afdeling groen de reacties op de berichten van de afdeling groen met elkaar afstemden. Omdat de beleidsmedewerker niet meer bij de gemeente werkt, kan de gemeente dit niet bij haar navragen. Dat betekent ook dat de beleidsmedewerker niet meer in de gelegenheid is om met de heer Rozenbroek in gesprek te gaan over zijn vragen. Wel geeft de gemeente aan dat de afdelingsmanager openbare ruimte zeker bereid is om met de heer Rozenbroek in gesprek te gaan en te bespreken wat er al dan niet mogelijk is. De gemeente hoopt dat de heer Rozenbroek daarna goed kan terugkijken op de manier waarop zij de situatie bekeek.

### *De klachtbehandeling*

De gemeente vertelt dat de heer Rozenbroek in 2023 net na de zomer vroeg om de boom te snoeien. De gemeente ziet dat daarop niet is doorgepakt en dat de mailwisseling hierover met de heer Rozenbroek op een gegeven moment stopt. Daarna diende hij waarschijnlijk zijn klacht in omdat er niets gebeurde.

De gemeente geeft verder aan dat de betreffende afdelingsmanager na ontvangst van de klacht geen aanleiding zag voor een gesprek met de heer Rozenbroek. Dit was vooral omdat duidelijk was dat de heer Rozenbroek de bomen graag ziet verdwijnen en dat met klachtbehandeling niet kan worden bereikt. En daarnaast wist de heer Rozenbroek al dat de betreffende bomen worden meegenomen in het reguliere onderhoud, zo vertelt de gemeente. De gemeente erkent dat zij dit achteraf gezien inderdaad beter anders had kunnen aanpakken en wél met de heer Rozenbroek in gesprek had moeten gaan. Dit was voor haar een leermoment.

Tot slot erkent de gemeente dat zij niet altijd goed met de heer Rozenbroek communiceerde. Daarom was het – achteraf gezien – passender geweest om zijn klacht deels gegrond te verklaren in plaats van volledig ongegrond. De gemeente geeft aan dat van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat zij (inhoudelijk) reageert op vragen en verzoeken van burgers. Het is haar niet duidelijk hoe het kan dat het contact met de heer Rozenbroek uiteindelijk stil kwam te liggen.

### **Na het gesprek met de gemeente**

De heer Rozenbroek en de gemeente laten de ombudsman beiden weten dat er kort geleden groot onderhoud plaatsvond aan de betreffende bomen en andere in de buurt. Omdat de heer Rozenbroek laat weten dat de gemeente de overhangende takken in de top van de bomen tijdens het onderhoud niet verwijderde, stelt de ombudsman de gemeente een aanvullende vraag. In reactie daarop licht de gemeente toe dat zij tijdens de onderhoudsronde dood hout, uitlopers en stamschot verwijderde. En dat dat zij de takken die dicht bij de woning van de heer Rozenbroek kwamen en/of overhingen, zo goed mogelijk snoeide – met meer dan 30%. Het is echter niet mogelijk om alle takken die overhangen te verwijderen, aldus de gemeente. Daarnaast topt zij geen bomen om meer licht in de tuin of op het huis te krijgen, zo legt zij uit. Tot slot geeft de gemeente aan dat zij de bomen de komende jaren weer goed in de gaten zal houden om het volgende snoeimoment te bepalen.

### **Vervolg onderzoek**

Na het gesprek met de gemeente schrijft de ombudsman een zogeheten 'verslag van bevindingen'. Dat is een verslag waarin alle voor het onderzoek relevante gebeurtenissen staan. De ombudsman vraagt zowel aan de heer Rozenbroek als aan de gemeente om op het verslag te reageren. Na ontvangst van de reacties past de ombudsman het verslag op enkele punten aan.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

### Toetsingskader

De Nationale ombudsman merkt de gedragingen waarover de heer Rozenbroek klaagt aan als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gilze en Rijen (vanwege de leesbaarheid hierna ook wel aangeduid als 'de gemeente'). De ombudsman toetst deze gedragingen aan het vereiste van redelijkheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid de verschillende belangen op een zorgvuldige manier tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. Daarbij verzamelt zij de relevante feiten en kijkt zij naar alle omstandigheden. De uiteindelijke uitkomst mag niet onredelijk zijn.

### Beoordeling

De ombudsman stelt uitdrukkelijk voorop dat hij niets kan zeggen over de vraag of bomen moeten worden gekapt of gesnoeid. De ombudsman bekeek de klacht van de heer Rozenbroek aan de hand van de uitgangspunten in zijn Bomenwijzer.<sup>2</sup> Tegen de achtergrond van deze uitgangspunten brengt het vereiste van redelijkheid mee dat de gemeente zich betrokken en oplossingsgericht opstelt als zij meldingen en/of klachten van bomenoverlast ontvangt. Dat houdt in dat de gemeente bij voorkeur ter plaatse naar de situatie kijkt en de mogelijke oplossingen bespreekt met de burger die overlast ervaart. Hierbij wordt een zorgvuldige afweging gemaakt tussen de meerwaarde die een boom vervult op het vlak van natuur en milieu, gezondheid, welzijn en leefbaarheid in de gemeente. En de mate van overlast die de burger van de boom ondervindt. Het bomenbeleid van de gemeente is daarbij leidend.

De Nationale ombudsman constateert dat de heer Rozenbroek en de gemeente al vele jaren geregeld contact met elkaar hebben over de bomen voor de woning van de heer Rozenbroek en de overlast die hij daar op verschillende manieren van ondervindt. De ombudsman vindt het positief om te zien dat de gemeente naar aanleiding van de verzoeken van de heer Rozenbroek – al dan niet tijdens vaste onderhoudsmomenten – meermaals in actie kwam en onderhoud aan de bomen pleegde. En hoewel de ombudsman de gemeente kan volgen in haar uitleg dat het ondoenlijk is om na ontvangst van ieder snoeiverzoek met de indiener ter plaatse te gaan, vindt de ombudsman het in deze kwestie een gemiste kans dat de gemeente dat niet deed en niet (op locatie) met de heer Rozenbroek in gesprek ging. Vooral vanwege de jarenlange contacten over de betreffende bomen die op gegeven moment stopten en omdat de heer Rozenbroek meermaals expliciet om een bezoek vroeg om samen naar de bomen te kijken.

Naar inschatting van de ombudsman was een bezoek op locatie om samen met de heer Rozenbroek naar de bomen te kijken op meerdere manieren van toegevoegde waarde geweest. Zo had de heer Rozenbroek op de locatie goed kunnen laten zien waar het hem precies om te doen was en had hij zijn aanvullende vragen over de (snoei)aanpak en het beleid van de gemeente kunnen stellen. Voor de gemeente had dit bezoek ervoor kunnen zorgen dat zij meer inzicht kreeg in de overlastklachten en het snoeiverzoek van de heer Rozenbroek en had zij – al dan niet na het bezoek – uitleg kunnen geven over haar handelen en de belangenafweging die zij daarbij maakte. De ombudsman ziet namelijk dat de gemeente pas in haar reactie op de klacht uiteenzette op welke manier zij naar het snoeiverzoek keek en welke belangen zij in haar afweging meenam. Verder had een gesprek de ruimte geboden om in te gaan op de vragen van de heer Rozenbroek over de toekomstige plannen en/of het gemeentelijk (snoei)beleid.

Ook tijdens de klachtbehandeling mist de ombudsman een persoonlijk gesprek met de heer Rozenbroek. Een klachtgesprek biedt de gemeente juist de gelegenheid om (verder) te verkennen waar het een burger in de

---

<sup>2</sup> De Bomenwijzer is te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) onder 'Folders en brochures'.

kern om te doen is – ook als dit haar op voorhand misschien al voldoende duidelijk lijkt te zijn.<sup>3</sup> Blijkt tijdens het gesprek dat die vooraf gemaakte inschatting blijkt te kloppen, dan kan het gesprek er ook voor dienen om hierop – in het kader van verwachtingsmanagement – al uitleg te geven en met elkaar in gesprek te gaan over de (on)mogelijkheden. Tijdens het gesprek dat de ombudsman met de gemeente had, erkende zij ook dat het beter was geweest als zij toch met de heer Rozenbroek in gesprek was gegaan. Zij bood aan dit alsnog te doen. Hiermee laat de gemeente volgens de ombudsman zien dat zij leerde van de klacht. Het lijkt de ombudsman een goede zet als de gemeente en de heer Rozenbroek alsnog met elkaar in gesprek gaan.

De ombudsman ziet verder dat de gemeente in deze kwestie zeker op meerdere manieren aandacht had voor de verzoeken van de heer Rozenbroek en bepaalde acties ondernam. Toch vindt de ombudsman alles overwegende dat de gemeente niet voldoende betrokken en oplossingsgericht handelde na ontvangst van de snoeiverzoeken en klacht. Dat vindt hij vanwege het uitblijven een gezamenlijk bezoek op locatie en van persoonlijk contact met de heer Rozenbroek (tijdens de klachtbehandeling). Met haar handelen gaf zij daardoor niet voldoende invulling aan de uitgangspunten van de Bomenwijzer. Daarom is de Nationale ombudsman van oordeel dat de gemeente Gilze en Rijen in strijd handelde met het vereiste van redelijkheid.

Tot slot verdient het opmerking dat de ombudsman niet het vermoeden heeft dat een medewerker van de afdeling groen ten onrechte ook uit naam van de betrokken beleidsmedewerker reageerde naar de heer Rozenbroek. Beide medewerkers ondertekenden de berichten. Ook begrijpt hij van de gemeente dat er hoogstwaarschijnlijk afstemming tussen de medewerkers plaatsvond. Enkel uit het taalgebruik van de berichten kan dan niet worden opgemaakt dat er geen onderlinge afstemming plaatsvond.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Gilze en Rijen is gegrond.

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>3</sup> Dit sluit aan bij de vuistregels van professionele klachtbehandeling die de Nationale ombudsman formuleerde in zijn rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling', 2018/005. Dit rapport is eveneens terug te vinden op de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).