



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer V.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Stadsontwikkeling

Dossiernummer: 6188
Datum: 31 december 2019



Samenvatting

De heer V. woont met zijn gezin aan de Schie. Hij heeft daar ook zijn bedrijf. In verband met de werkzaamheden voor de bochtafsnijding van de Schie en het plaatsen van een fietsbrug bij hem voor de deur, krijgt de heer V. in 2017 en 2018 met overlast te maken.

In 2017 trekt hij aan de bel. Door het lawaai is het voor hem onmogelijk om klanten te woord te staan. De provincie, de gemeente en de aannemer komen langs en er gebeurt ook wel wat, maar de heer V. ervaart dat hij in de periode van de werkzaamheden zo goed als niet heeft kunnen werken. De geluidsoverlast is bovendien hevig en gaat soms 's nachts door.

In 2018 gaan de werkzaamheden verder. De heer V. heeft weer overlast, nu van het heien. De heer V. trekt weer aan de bel. Hij is boos dat er niets is gedaan om de overlast voor hem en zijn burens te beperken. Het voelt alsof hij van het kastje naar de muur, van de gemeente, naar de provincie, de aannemer en weer terug wordt gestuurd. Hij klaagt daarover bij de wethouder en de ombudsman.

De ombudsman vindt dat de gemeente ervoor had moeten zorgen dat alle betrokken instanties vóór de werkzaamheden in 2017 met de heer V. en zijn burens om de tafel hadden moeten gaan zitten. Dit gesprek had ertoe moeten leiden dat de overlast zoveel mogelijk beperkt zou worden. Dat had zeker voor de werkzaamheden in 2018 gemoeten. Iedereen wist toen tenslotte wie er overlast zou gaan hebben en wat dat voor hen zou betekenen. De ombudsman vindt dat dit bij deze werkzaamheden te laat en onvoldoende is gedaan. De klacht van de heer V. is gegrond.

Aan zijn oordeel verbindt de ombudsman de volgende aanbeveling:

Zorg dat er tevoren met de betrokken burger(s) overlegd wordt als significante overlast als gevolg van werkzaamheden te voorzien is. Vraag daarbij expliciet welke oplossing(en) de burger zelf ziet en kijk of daaraan tegemoet gekomen kan worden. Zorg voor een potje (financiën) waar eventuele tegemoetkomingen uit betaald kunnen worden. Zorg ook voor een vaste, coördinerende contactpersoon die eventueel met andere overheden contact opneemt als dat in het belang van de burger(s) is.

In reactie op deze aanbeveling laat de gemeente weten dat zij deze aanbeveling in meerdere gevallen al heeft toegepast bij gemeentelijke projecten waar overlast werd veroorzaakt. De gemeente zegt toe dat zij zal onderzoeken hoe zij in de toekomst externe partijen zoals aannemers kan verplichten om burgers meer te betrekken bij



verwachte overlast gevende werkzaamheden c.q. het vinden van een oplossing daarvoor. De gemeente vindt ook dat daar compenserende maatregelen bij passen.

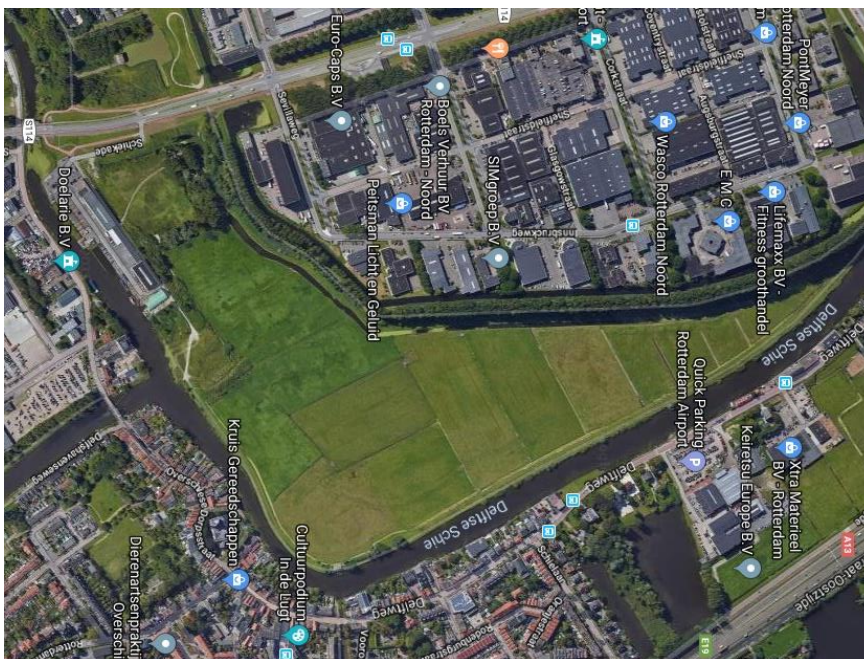
De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente en zal de gemeente vragen haar op te de hoogte te houden van de resultaten van haar onderzoek. De ombudsman vindt wel dat de gemeente zich moet realiseren, dat zij voor de burger altijd hét aanspreekpunt blijft.



Inleiding

De heer V. woont en werkt aan de Schie. Al jaren zijn er plannen voor een bochtafsnijding van de Schie. De realisatie van de bochtafsnijding is opgenomen in het Meerjarenprogramma Provinciale Infrastructuur 2010 tot en met 2024 (MPI)¹. Gedurende de afgelopen jaren is een aantal procedures doorlopen. Zo is een Provinciaal Inpassingsplan vastgesteld en zijn er diverse omgevingsvergunningen aangevraagd. Ook zijn diverse vergunningen en ontheffingen aangevraagd en verleend.

'De Nieuwe Vaargeul Delftse Schie' is een gezamenlijk project van de provincie Zuid-Holland, de gemeente Rotterdam, de gemeente Schiedam en het Hoogheemraadschap van Delfland. Het deelproject 'Bochtafsnijding Delftse Schie' bestaat uit het aanleggen van een nieuwe vaarweg met een lengte van circa 800 meter. Door de afsnijding ontstaat een eiland tussen de nieuwe en de oude vaarweg. De provincie legt een brug aan naar het nieuwe eiland. De nieuwe vaarweg loopt vanaf de Hoge Brug via de dijk langs het bedrijvenpark Rotterdam Noord-West naar de Doenbrug.



Afbeelding 1 Delftse Schie voor de bochtafsnijding²

¹ Projectnummer EVW010509 Dit MPI is vastgesteld door Gedeputeerde Staten op 29 september 2009. De totaal benodigde investeringen zijn op 11 november 2009 door Provinciale Staten vastgesteld.

² Google Maps geraadpleegd op 12 april 2019



Afbeelding 2 Delftse Schie na de bochtafsnijding³

Door deze vaarweg hoeven schepen niet meer door 2 haakse bochten in de Delftse Schie te varen. De oude vaarweg blijft bestaan maar wordt door de provincie overgedragen aan de gemeente Rotterdam. De oude vaarweg maakt geen onderdeel meer uit van de doorgaande vaarroute.

De heer V. ervaart veel overlast van de werkzaamheden. Met name de werkzaamheden voor de toekomstige brug (de vaste oeververbinding) over de Delftse Schie. Eind mei 2018 zijn deze werkzaamheden begonnen en rond 28 juni 2018 zijn ze afgerond. De heer V. ondervond in die periode dagelijks hevige overlast en heeft zich daarover beklaagd bij de gemeente, de provincie Zuid-Holland en de aannemer. Een geluidsbureau meet tijdens het plaatsen van de damwanden en funderingen geluidspieken van meer dan 100 dB (decibel).

De heer V. is ontevreden dat betrokken partijen bij overlast naar elkaar wijzen. Hij klaagt verder dat de gemeente Rotterdam en de provincie geen preventieve maatregelen hebben getroffen voor het werklawaai van 100 dB dat meerdere keren per dag optrad. Ook heeft hij geen financiële compensatie ontvangen.

De ombudsman neemt de klacht in behandeling. Wat betreft een eventuele financiële compensatie geeft de ombudsman aan dat hij geen schadevergoeding kan vaststellen of toekennen.

³ bron: <https://www.duurzaamgww.nl/portfolio/herkenbare-titel-van-het-project-4/>
geraadpleegd op 12 april 2019



Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op. Deze stuurde hij naar de heer V. en de gemeente en gaf hen de gelegenheid daarop te reageren. Op 24 augustus 2019 reageerde de heer V. en op 11 september 2019 reageerde de gemeente. Bij deze reactie stuurde de gemeente een aantal e-mails uit 2017 toe met daarin nieuwe informatie over de wijze waarop er met de heer V. is gecommuniceerd. Omdat deze informatie tot nieuwe bevindingen leidde heeft de ombudsman de reactie van de gemeente aan de heer V. voorgelegd en hem een aantal vragen gesteld. De ombudsman heeft deze nieuwe informatie verwerkt in zijn definitieve bevindingen. De ombudsman geeft nu zijn definitieve oordeel.

Klacht

Klacht De gemeente Rotterdam heeft onvoldoende gedaan met mijn klachten over de bouwoverlast van het project 'De Nieuwe Vaargeul Delftse Schie'. De gemeente heeft ons niet beschermd tegen de geluidspieken van 100 dB of meer.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

2014

1. Op 12 december 2014 besluit de gemeente Rotterdam aan de provincie Zuid-Holland een omgevingsvergunning te verstrekken voor het plaatsen van een grondkering ten behoeve van een nieuwe vaarroute en het kappen van bomen.

2015

2. Op 20 mei 2015 besluit de gemeente Rotterdam aan de provincie Zuid-Holland een omgevingsvergunning te verstrekken voor het bouwen van een brug aan de Delftweg.

2016

3. In oktober 2016 starten de uitvoeringswerkzaamheden voor de aanleg van de nieuwe vaarweg.

2017

4. In juni 2017 ervaart de heer V. geluidsoverlast van de bochtafsnijding. Op 25 juni 2017 stuurt de heer V. een e-mail aan onder andere de wethouder



Veiligheid, handhaving en buitenruimte de heer B.J. Eerdmans en aan de projectleider Bochtafsnijding Delftse Schie van de provincie Zuid-Holland. De heer V. schrijft dat ondanks alle bemoeienissen van experts de geluidsoverlast van de werkzaamheden aan de bochtafsnijding niet is afgenomen. Aannemer Biggelaar, Cofra B.V.⁴, DCMR, de gemeente Rotterdam en de provincie Zuid-Holland zijn daar volgens hem niet in geslaagd. De heer V. klaagt over een irritant geluid dat al wekenlang zou duren. De heer V. dient opnieuw een klacht in omdat hij niet weer 6 weken herrie tegemoet wil zien. Er is een week eerder een geluidsmeting gedaan, maar het geluid zou nu vele malen sterker zijn geworden.

5. Op 26 juni 2017 reageert de Projectleider Bochtafsnijding Delftse Schie op de e-mail van 25 juni 2017 van de heer V. De projectleider wil met de aannemer langskomen omdat ze blijven zoeken naar wegen om de overlast te beperken. Op verzoek van de heer V. wordt een voorgestelde datum vervroegd. De heer V. verwacht dat er op het afgesproken tijdstip geen lawaai wordt gemaakt.
6. Op 28 juni 2017 vindt er een gesprek plaats met de heer V. en een buurman. Bij dat gesprek zijn medewerkers van de provincie Zuid-Holland, de gemeente Rotterdam en de aannemer aanwezig. In dat gesprek doet de provincie hen het aanbod om voor de heer V. vervangende kantoorkaart te zoeken. De heer V. wijst dit aanbod volgens hen af en geeft aan dat de pijn hem zit in het feit dat er van 7:00 tot 19:00 gewerkt wordt en de irritante geluiden tijdens die werkuren.
7. Ook op 28 juni 2017 stuurt de heer V. een e-mail waarin hij verzoekt om de overlastgevendende werkzaamheden dagelijks om 15:00 te stoppen.
8. Op 29 juni 2017 doet een medewerker van de provincie Zuid-Holland verslag van het gesprek. Hij stuurt een e-mail aan de heer V. waarin hij aangeeft dat met de huidige inzet de werkzaamheden voor het plaatsen van de drainage op 7 juli 2017 afgerond zullen zijn. Omdat de heer V. graag wil dat de werkzaamheden dagelijks om 15:00 uur eindigen, ook als dat betekent dat de werkzaamheden langer duren. De provincie wil de heer V. tegemoet komen en de werkzaamheden dagelijks om 17:00 uur stoppen. Dat betekent wel dat de werkzaamheden langer zullen duren, tot 11 juli 2017.

⁴ Een aannemingsbedrijf dat gespecialiseerd is in grondverbeteringstechnieken (zoals verticale drainage) en onderdeel is van Royal Boskalis Westminster.



9. Op 29 juni 2017 reageert de aannemer naar de heer V. met een reactie op een aantal vragen van de heer V. Hij sluit de e-mail af met: *“Uiteraard zullen we er alles aan doen wat redelijkerwijs in ons vermogen ligt om de hinder voor omwonenden tot een minimum te beperken.”*

2018

10. Op 29 maart 2018 stuurt aannemingsbedrijf Van den Biggelaar (hierna de aannemer) een brief aan de heer V. De brief is ondertekend door de omgevingsmanager B. (hierna omgevingsmanager). De aannemer schrijft dat hij in week 16 (de week van 15 april, toevoeging ombudsman) voorbereidingen gaat treffen voor de toekomstige brug over de Delftse Schie. Ten behoeve van de fundering worden er heipalen en damwanden geplaatst. Dat gaat ongeveer 3 weken duren. De heer V. krijgt deze brief omdat zijn woning dicht bij de plaats van de werkzaamheden staat. De aannemer wil graag net als in het verleden meetboutjes en/of trillingsmeters plaatsen bij de woning van de heer V. Mocht er schade ontstaan aan zijn pand door trillingen of verzakkingen dan krijgt de aannemer tijdig signalen en kunnen de werkzaamheden worden aangepast. De aannemer wil graag toestemming van de heer V. om de meetvoorzieningen te plaatsen. Daarnaast wil de aannemer een bouwkundige nulopname laten maken voor de woning van de heer V.⁵. Voor de nulopname heeft de aannemer ook toestemming van de heer V. nodig.
11. Op 20 april 2018 stuurt de omgevingsmanager van de aannemer een e-mail aan de heer V. De funderingswerkzaamheden zijn door uitlopende werkzaamheden van een onderaannemer uitgesteld tot eind april, vermoedelijk tot in mei. De bouwkundige nulopname en het plaatsen van de meetboutjes zijn niet voor niets geweest, want die worden later alsnog gebruikt.
12. Op 23 mei 2018 doet de afdeling Bouw- en Woningtoezicht bij het intrillen van een aantal damwandtrajecten ter hoogte van Delftweg ■ een meting. Volgens de gemeente meet zij over 10 meetseconden hoge geluidspieken. De ombudsman maakt hieruit op dat de geluidsoverlast hevig is en lang aanhoudt.
13. Op 30 mei 2018 schrijft de omgevingsmanager van de aannemer een brief ‘aan de bewoners van dit pand’. Het onderwerp van de brief is ‘Realisatie landhoofd brug’. De aannemer kondigt aan dat hij de week daarop de fundering van de

⁵ Met de nulopname wordt de staat van het pand van een moment vóór de werkzaamheden vastgelegd, zodat later duidelijk is wat eventueel nieuwe schades zijn.



nieuwe brug gaat plaatsen. Dit wordt gedaan door lange aan elkaar gelaste damwanden te plaatsen. Door het lassen wordt geprobeerd de hinder te beperken. De kraan staat op een ponton om afsluiting van de weg te voorkomen. Uit veiligheidsoverwegingen staan er tijdelijk 2 verkeersregelaars die het verkeer stilleggen wanneer een damwand wordt gehesen. De werkzaamheden nemen 1 week in beslag en zullen van 4 tot en met 11 juni 2018 duren.

14. Op 30 mei 2018 vraagt de heer V. de omgevingsmanager van de aannemer of hij aandacht heeft voor de inmiddels flinke dagelijkse geluidsoverlast. Hij schrijft verder: *“Misschien kunnen jullie aan die inmiddels eindeloos durende geluidsoverlast enige aandacht besteden. De herrie komt ieder dag dichterbij en wordt harder, het is van werkgeluid een uiterst irritante geluidsbron geworden. Wij hadden verwacht van jullie wat meer respect te krijgen.”*
15. De omgevingsmanager reageert dezelfde dag (om 21:59) op bovenstaande e-mail van de heer V. Hij vindt het vervelend dat de heer V. hinder ondervindt. Het inbrengen van damwanden kan helaas niet zonder geluid plaatsvinden en zal nog 2 tot 3 weken duren. Daarna begint een langere periode van geluidarme werkzaamheden. De vraag om respect kan de omgevingsmanager zich voorstellen gezien de duur van de werkzaamheden. De manager wil volledigheidshalve melden dat ze hebben aangetoond richting de gemeente Rotterdam dat de werkzaamheden - hoewel hinderlijk - juridisch binnen de geldende geluidsnormen uit het Bouwbesluit blijven. Desondanks zoekt de aannemer naar manieren om de overlast te minimaliseren. Door het aan elkaar lassen van de damwanden is het geluid meer dan gehalveerd. Het hinderlijke geluid van de afgelopen dagen is echter niet verder te beperken. De omgevingsmanager is 31 mei 2018 bereikbaar voor eventuele vragen en nodigt de heer V. uit voor een inloopmiddag voor omwonenden.
16. Op 1 juni 2018 stuurt de heer V. een e-mail aan de burgemeester van Rotterdam, de heer A. Aboutaleb (hierna burgemeester) en aan de wethouder Veiligheid, handhaving en buitenruimte de heer B.J. Eerdmans (hierna wethouder). Bij het onderwerp van de e-mail staat *‘Extreme geluidshinder gevaar!’*. De heer V. schrijft dat de herrie al maanden duurt, telkens wordt overtroffen en steeds dichterbij komt. De heer V. schrijft dat eerdere klachten richting DCMR, aannemer B., gemeente en zelfs provincie, worden afgewimpeld en doorgeschoven. De heer V. vraagt aan de burgemeester en aan de wethouder om maatregelen te nemen. Later die dag



stuurt de heer V. zijn klacht door aan het ingenieursbureau van de gemeente Rotterdam. Hij refereert daarbij aan een gesprek dat hij heeft gehad met een medewerkster.

17. Later op de dag van 1 juni 2018 stuurt de heer V. een e-mail aan de omgevingsmanager van de aannemer. Hij vindt het antwoord van de manager van 30 mei 2018 onvoldoende. De grens van het toelaatbare is bereikt. Bezoekers, klanten en burens noemen de herrie ongezond. Omdat hij als burger geen kant op kan, zal de heer V. de pers en de Arbodienst inschakelen. De omgevingsmanager van de aannemer reageert dezelfde dag dat hij de klacht in behandeling neemt. De omgevingsmanager van de provincie zal vermoedelijk volgende week langskomen voor een persoonlijk gesprek.
18. Ook op 1 juni 2018 stuurt de heer V. een e-mail aan de projectleider Bochtafsnijding Delftse Schie van de provincie. Het is volgens de heer V. een jaar geleden dat ze contact met elkaar hadden over geluidsoverlast. Hij wil zich met zijn huidige melding niet laten afwimpelen omdat er gevaar is voor de volksgezondheid. Hij stelt dat de provincie als opdrachtgever verantwoordelijk is. Een briefje van de aannemer waarin staat dat de komende week nog meer herrie gemaakt zal worden, baart de heer V. zorgen. Hij wil graag een snelle reactie.
19. Op 4 juni 2018 is er een item op RTV Rijnmond⁶ met de titel: *Bewoners Rotterdam Overschie zijn overlast spuugzat*. De redactie heeft (volgens de website) getracht een reactie te krijgen van het aannemersbedrijf, maar heeft deze niet te pakken kunnen krijgen.
20. Op 7 juni 2018 reageert een medewerker van Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam per e-mail op de klachten van de heer V. Omdat het een project betreft van de provincie kan de medewerker de heer V. niet anders adviseren dan de klachten aan de provincie over te brengen. Hij adviseert de heer V. de projectleider Bochtafsnijding Delftse Schie van de provincie Zuid-Holland te benaderen. De heer V. laat op dezelfde dag per e-mail weten dat hij overlast ervaart binnen de gemeentegrenzen en dat hij het doorschuiven van de klacht niet correct vindt. De oplossing om overlast te voorkomen en beperken is volgens hem eenvoudig te realiseren.

⁶ <https://www.rijnmond.nl/nieuws/169250/Bewoners-Rotterdam-Overschie-zijn-overlast-spuugzat>



21. Op 8 juni 2018 stuurt de heer V. opnieuw een e-mail aan burgemeester en aan de projectmanager van de gemeente Rotterdam (hierna projectmanager van de gemeente Rotterdam). In de cc staan 2 personen, waaronder de projectleider van de provincie Zuid-Holland. De heer V. schrijft over gevaar voor de volksgezondheid en voegt een link naar RTV Rijnmond bij.
22. Op 11 juni 2018 vraagt de heer V. de omgevingsmanager van de aannemer om gehoorbescherming te verstrekken. Verder wil hij graag een extra geluidsmeting op de momenten waarop de aannemer 'losgaat' met extreme geluidshinder. Op dezelfde dag reageert de omgevingsmanager dat hij een collega gevraagd heeft om oordoppen te bezorgen. Dat is voor hen een kleine moeite en die zullen helpen om de geluidhinder tot aanvaardbare proporties terug te brengen. De vraag om een geluidmeter kan de omgevingsmanager niet honoreren. De geluidmeter die bij de burens van de heer V. staat, is 10 tot 15 meter dicht bij de werkzaamheden en ontvangt een hogere geluidbelasting. Een 2^e meter heeft wat de omgevingsmanager betreft geen toegevoegde waarde.
23. Op 13 en 14 juni 2018 stuurt de heer V. een e-mail aan de gebiedscommissie Overschie⁷. Hij schetst de situatie en vraagt of de commissie misschien iets voor hem kan doen.
24. Zie Tabel 1 geluidmetingen FIDES BV aan de Delftweg ■■■

| Geluidmetingen door FIDES Expertise BV | Dag dB(A) ⁸ | Avond dB(A) | Nacht dB(A) | geluidspieken in dBA |
|--|------------------------|--------------------|--------------------|--|
| | Grens = 80 dB gem. | Grens = 70 dB gem. | Grens = 60 dB gem. | |
| 2 juni 2018 ⁹ | 59,9 | 58,5 | 49,6 | 38 van meer dan 70 (nacht) |
| 3 juni 2018 | 59,9 | 56,4 | 51,5 | 1 van meer dan 90 (avond) en 61 van 70 (nacht) |
| 4 juni 2018 | 67,2 | 56,0 | 51,8 | 65 van meer dan 70 (nacht) |

⁷ De heer V. gebruikt het e-mailadres gebiedscommissies@rotterdam.nl en stuurt een cc. aan 2 personen uit een gebiedscommissie

⁸ De dB(A) is afgeleid van de gewone decibel, maar corrigeert de geluidsterktes voor de gevoeligheid van het (menselijk) oor. Deze is namelijk voor de verschillende frequenties van het geluid niet gelijk. Bron: [https://nl.wikipedia.org/wiki/DB\(A\)](https://nl.wikipedia.org/wiki/DB(A))

⁹ De genoemde datum is de startdatum, er werd gemeten aan de Delftweg ■■■ van 07:01 tot 06:59 (iedere minuut) de andere dag.



| | | | | |
|--------------|------|------|------|--|
| 5 juni 2018 | 67,4 | 56,5 | 51,9 | 61 van meer dan 70 (nacht) |
| 6 juni 2018 | 68,2 | 56,6 | 52,1 | 65 van meer dan 70 (nacht) |
| 7 juni 2018 | 69,1 | 58,5 | 51,1 | 63 van meer dan 70 (nacht) |
| 12 juni 2018 | 73,2 | 55,4 | 51,0 | 3 van meer dan 100 (dag) en 53 van meer dan 70 (nacht) |
| 14 juni 2018 | 77,2 | 57,0 | 50,9 | 5 van meer dan 100 (dag) en 53 van meer dan 70 (nacht) |
| 18 juni 2018 | 72,5 | 56,5 | 50,6 | 1 van meer dan 100 (dag) en 49 van meer dan 70 (nacht) |
| 19 juni 2018 | 65,5 | 56,0 | 50,6 | 1 van meer dan 100 (dag) en 55 van meer dan 70(nacht) |
| 20 juni 2018 | 71,3 | 56,4 | 51,2 | 59 van meer dan 70 (nacht) |
| | 63,1 | 58,7 | 53,7 | 1 van meer dan 90 (avond), 63 van meer dan 70 (nacht) |

Tabel 1

25. Op 14 juni 2018 schrijft de omgevingsmanager van de aannemer een brief *'aan de bewoners van dit pand'*. Het onderwerp van de brief is *'Werkzaamheden intrillen damwanden'*. In de brief schrijft de omgevingsmanager dat de afgelopen maanden een deel van de damwanden is geplaatst. Vanuit de omgeving ontvangt de manager regelmatig vragen of klachten. Met deze brief wil hij de bewoners op de hoogte brengen van de planning van de werkzaamheden. Hoewel eerder is gecommuniceerd door de provincie dat de werkzaamheden tot eind juli zouden duren is door de inzet van extra machines op meerdere locaties ingelopen op de werkzaamheden. Voor alle locaties is de verwachting van de omgevingsmanager dat er tot 22 juni 2018 gewerkt wordt. Door onvoorziene objecten in de bodem zou dit hooguit enkele dagen langer zijn in de week van 25 juni 2018. Vanaf dat moment zijn de meest hinderlijke werkzaamheden voorbij.
26. Op 17 juni 2018 stuurt de heer V. een e-mail met als onderwerp *'Urgent Kunt U mij helpen?'* aan onder andere de burgemeester, de verantwoordelijke wethouder, de ombudsman, de projectmanagers van de gemeente en van de provincie en de omgevingsmanager van de aannemer. De heer V. herhaalt een eerder verzoek aan de burgemeester. De heer V. schrijft: *"Al mijn klachten worden weggewuifd door alle instanties...maar wij zijn in gevaar."*
27. Op 18 juni 2018 reageert de projectmanager van de gemeente op de e-mail van de heer V. van 17 juni 2018. Hij schrijft dat de heer V. meerdere keren heeft aangegeven dat voor hem persoonlijk de overlast ondraaglijk is. De projectmanager schrijft dat voor de gemeente Rotterdam de mogelijkheden om



de heer V. te helpen beperkt zijn. De gemeente Rotterdam, de provincie Zuid-Holland en de aannemer houden de heer V. dagelijks op de hoogte van de geluidsmetingen die doorlopend worden gedaan. Tot op heden is niet gebleken dat de geluidsnormen worden overschreden. De gemeente Rotterdam kan alleen handhaven als de regels worden overschreden. De projectmanager schrijft dat de provincie Zuid-Holland op verschillende momenten (bovenwettelijke) oplossingen heeft aangeboden die door de heer V. zijn afgewezen. De heer V. zal zelf maatregelen moeten nemen of de oplossingen moeten aanvaarden die de aannemer en de provincie hem aanbieden. Meer kan de gemeente niet voor hem doen.

28. Behalve e-mails aan individuele ambtenaren en bestuurders zijn bij DCMR¹⁰ op de volgende data formele klachten binnengekomen naar aanleiding van de werkzaamheden aan de Delftse Schie. 7 van de klachten zijn van de heer V.

- geluidsklacht 9 mei 2018
- geluidsklacht 30 mei 2018
- geluidsklacht 31 mei 2018
- geluidsklacht 1 juni 2018
- geluidsklacht 5 juni 2018
- geluidsklacht 7 juni 2018
- geluidsklacht 11 juni 2018
- geluidsklacht 13 juni 2018
- geluidsklacht 18 juni 2018
- geluidsklacht 20 juni 2018

29. Op 24 juni 2018 reageert de heer V. op de e-mail van de projectmanager van de gemeente Rotterdam van 18 juni 2018. Hij wil graag weten welke bovenwettelijke oplossingen hem zijn aangeboden. De heer V. schrijft verder dat hij door de gemeente en de provincie niet is geweest op de enorme geluidspieken en dat er geen beschermende middelen zijn aangeboden. Wat betreft de geluidsnormen wijst hij de projectmanager op het Arboportaal¹¹ van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Daar staan (andere) geluidsnormen en het bijbehorende gevaar voor mensen. De heer V. stelt voor dat de projectmanager daar zijn normen en waarden tegenover zet.

¹⁰ de gezamenlijke milieudienst van de provincie Zuid-Holland en vijftien gemeenten in de regio Rijnmond

¹¹ <https://www.arboportaal.nl/>



30. Op 24 juni 2018 stuurt de heer V. de ombudsman een foto van oordopjes die hij heeft ontvangen. Hij schrijft erbij: *“Oordopjes protectie tegen 100 dB en de klanten aan de telefoon dan?”*
31. Op 4 juli 2018 geeft de heer De V. telefonisch aan de ombudsman aan dat het sinds week 22 *‘heerlijk’* stil is. De bouwers zijn volgens hem zonder bericht vertrokken.
32. Op 4 juli 2018 schrijft de projectmanager van de gemeente Rotterdam aan de heer V. dat de voor de werkzaamheden geldende geluidsnormen niet zijn overschreden. De projectmanager schrijft ook dat de provincie Zuid-Holland en de aannemer vaak contact hebben gezocht om oplossingen te bespreken, terwijl ze dit niet verplicht waren.
33. Op 10 juli 2018 stuurt de omgevingsmanager bochtafsnijding van de Provincie Zuid-Holland een e-mail aan de heer V. De provincie schrijft welke geluidsreducerende maatregelen de aannemer in opdracht genomen heeft om overlast voor de omgeving zoveel mogelijk te beperken. De genomen maatregelen zijn:
 - Er is kunststof geplaatst op de damwanden zodat het geluid tijdens het trillen op die manier gereduceerd zou worden;
 - De damwanden zijn aan elkaar gelast voordat ze getrild werden;
 - Werken in aangepaste tijden. De aannemer heeft ervoor gekozen om de geluidsbelastende werkzaamheden te laten plaatsvinden na 7.00 uur 's-ochtends en voor 15.30 uur 's-middags;
 - Om de periode met geluidsbelastende werkzaamheden te verkorten heeft de aannemer 2 heimachines in het gebied bijgeplaatst (van 1 heimachine naar 3 heimachines);
 - Op de plaatsen waar de heiwerkzaamheden plaatsvonden in de buurt van gevoelige bebouwing zijn *Noise Barriers* (hekken met geluid reducerende doeken) geplaatst;
 - Tijdens het plaatsen van het fundament van de toekomstige brug zijn er continue geluidsmetingen verricht bij de woning aan de Delftweg wiens gevel het dichtst bij het werk staat. Dit is bij het huis van de burens van de heer V. De gegevens van deze metingen zijn verstrekt aan Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente Rotterdam;



- Op verzoek van de heer V. heeft Bouw- en Woningtoezicht controlemetingen uitgevoerd. De resultaten van deze controlemetingen zouden de gegevens van de continue geluidmetingen bevestigen;
- Naar de omgeving is continue gecommuniceerd welke werkzaamheden er plaats gingen vinden en wat voor overlast deze zouden kunnen veroorzaken.

De heer V. beantwoordt de e-mail op dezelfde dag. De lijst met maatregelen is bij alle partijen bekend, maar is bewezen niet afdoende geweest. Het gaat hem juist om de aangeboden bovenwettelijke oplossingen. Graag ontvangt hij die alsnog.

34. Op 11 juli 2018 reageert de omgevingsmanager van de provincie dat de genoemde lijst bestaat uit de bovenwettelijke oplossingen. Kan de heer V. specifieker zijn in wat hij bedoelt? De heer V. antwoordt dat hij een opsomming wil zien van alle oplossingen en voorstellen waarover de projectmanager van de gemeente Rotterdam schreef¹². Volgens de heer V. is er niet zo vaak contact geweest als de projectmanager suggereert. Bovendien kwam men pas aan het eind van de werkzaamheden en met lege handen. Hij heeft veel overlast ervaren en blijvende gehoorschade opgelopen.
35. Op 23 juli 2018 schrijft de omgevingsmanager van de provincie dat zij niet beschikt over een lijst met contactmomenten en voorstellen aan hem als persoon. Kan de heer V. aangeven om wat voor voorstellen en oplossingen het ging en door wie deze zijn gedaan? De heer V. reageert op dezelfde dag ook aan de projectmanager van de gemeente dat hem geen enkele oplossing is aangeboden. Op sommige dagen moest hij vluchten voor de herrie en dat heeft hem omzet gekost. Ook was er omzetverlies doordat gesprekken niet te horen waren.
36. Op 24 juli 2018 stuurt de omgevingsmanager van de provincie Zuid-Holland een e-mail aan de heer V. In de cc. staan de omgevingsmanager van de aannemer en de projectmanager van de gemeente Rotterdam. De manager schrijft dat de door de provincie aangedragen oplossingen bestaan uit het eerder gestuurde lijstje (e-mail van 11 juli 2018) met bovenwettelijke maatregelen. De manager schrijft dat ze graag haar best voor de heer V. wil doen en hem wil begrijpen, maar dan heeft ze wel bewijzen nodig. Het gaat

¹² E-mail van 4 juli 2018



uiteindelijk om belastinggeld en haar opdrachtgever kan niets met losse flodders en mondelinge toezeggingen. De heer V. moet hierbij denken aan doktersverklaringen, aantoonbare omzetverliezen enzovoorts. Ze wil niet vervelend of lastig doen, maar zo staat de opdrachtgever erin en dan kunnen er stappen worden ondernomen om tot een oplossing te komen.

37. Op 2 februari 2019 is de bochtafsnijding Delftse Schie geopend door gedeputeerde van de Provincie Zuid-Holland de heer R. Janssen en de minister van Infrastructuur en Waterstaat mevrouw C. van Nieuwenhuizen.
38. Op dinsdag 19 maart 2019 plaatst de aannemer een brug tussen de Delftweg en het gecreëerde poldereiland. Na plaatsing van de brug worden nog natuurvriendelijke oevers en vispaaiplaatsen ingericht.



Afbeelding 3 deel van de brug op poldereiland¹³

Standpunt de heer V.

39. Het standpunt van de heer V. is conform zijn klacht.
40. Ik begrijp dat er gewerkt moet worden en dat het flinke overlast geeft, maar beperk de overlast en zorg voor veiligheid voor de bewoners. Dat is nagelaten. Ik ben onvoldoende gewaarschuwd voor de gevaren van de werkzaamheden. Deze nalatigheid staat buiten kijf. Binnen de normen is binnen de normen. Al mijn meldingen zijn door de organisaties weggewuifd en komen uiteindelijk bij de opdrachtgever, de Provincie terecht die er niks mee doet.

¹³ Bron: <https://www.zuid-holland.nl/actueel/verkeersinformatie/maart-2019/bochtafsnijding/>



41. In de praktijk blijken de aangereikte beschermende middelen niet te werken tegen de vele malen meer dan 100 dB naast ons woonhuis. Er stonden 3 heimachines met plastic schermen '*noise barriers*' genoemd. De gele oordopjes niet te vergeten, dat is natuurlijk niet professioneel en kan je niet serieus nemen. De aannemer had beter moeten weten en heeft dit onderschat. De middelen zijn bovendien veel te laat ingezet.
42. Er is wel degelijk nachtelijke herrie geweest. Wij hebben dat als werkgeluid ervaren. De werkbakken waren in 2017 pal voor onze deur afgemeerd en hebben door golfslag van de binnenvaart bewogen en herrie gemaakt. Net als het nachtelijk pompen van grondwater, dat in het weekend doorging. De bakken hebben ook enige tijd half los gelegen met gebonk tegen elkaar. De werkbakken lagen er onnodig lang terwijl ze niet gebruikt werden.
43. Er is tijdens een gezamenlijk gesprek op ons erf op 28 juni 2017 terloops tijdelijke kantoorruimte aangeboden. Dit was halverwege de werkzaamheden. Dat had vooraf met ons besproken moeten worden. Het verhuizen van kantoorinventaris, computers, productiemachines met werkplaatsen voorraad is een omvangrijke operatie. Dat zou ook veel stress opleveren. Ruim voor de werkzaamheden in 2018 had dit toch opnieuw ter sprake gebracht kunnen worden?
44. Blijft nog de gezondheidsschade en blijvende gehoorschade samen met de verloren productiedagen en de omzetederving. Ga het maar bewijzen tegen een doortrapt team dat zich helemaal indekt en je zelfs cynisch uitlacht tijdens een overlegbezoek met de provincie.
45. De werktijden zijn inderdaad teruggebracht van 7:00 naar 17:00 uur. Maar gedurende die uren was er echt niet te werken. Dat heeft ons veel stress en frustratie gegeven. In 2018 is er wel korter gewerkt, maar met meer heimachines tegelijkertijd. Toen kwam de herrie van 3 kanten.
46. Alles ingedekt en binnen de normen maar cumulatief ga je met meer dan 100 dB meerdere malen per dag, wekenlang en de omgevingsgeluiden erbij ruim over het acceptabele heen. Geluidsoverlast is een van de grootste gevaren in de leef- en werkomgeving. Het kan zowel lichamelijke als psychische problemen veroorzaken en zelfs tot sterfgevallen leiden. Te veel herrie kan namelijk leiden tot stress en slaapgebrek, wat weer een hoge bloeddruk en hart- en vaatziekten



kan veroorzaken. Ik wijs u op de nieuwe normen van de Wereldgezondheidsorganisatie, wegverkeer niet meer dan 53 decibel, treingeluid is vanaf 54 decibel schadelijk voor de gezondheid. Voor vliegtuigen en windmolens ligt de grens nog lager, op 45 decibel. Dit geldt niet voor de vrijgeleide die de Provincie heeft. 100 dB of meer moet gewoon kunnen, al is het maar 3 weken op 20 meter afstand. Ik lees dat in de dagschema's terug. Hieraan zijn wij allen gedurende weken blootgesteld, onverantwoord. Ook een eenvoudig excuus is teveel voor het bochtafsnijteam, erg jammer.

47. Van enige correcte dienstverlening aan de burger is geen sprake geweest. Ook nu de brug is geplaatst is, is er nog altijd herrieoverlast. Elke keer als er een auto over de brug rijdt, hoor je gebonk van de losliggende brugaansluiting aan de kade. Verder is het rommelig. Er heeft duidelijk geen eindcontrole plaatsgevonden. Niemand komt kijken. Het interesseert niemand wat.

Standpunt gemeente

48. Het spijt ons dat de gemeente Rotterdam er onvoldoende in geslaagd is de heer V. met betrekking tot zijn klachten tegemoet te komen.
49. Bij dergelijke projecten staat de gemeente een beperkt reservoir aan regels ter beschikking. De gemeente Rotterdam heeft in dit project een faciliterende rol. De bochtafsnijding Delftse Schie wordt gerealiseerd in opdracht van de provincie Zuid-Holland. De verantwoordelijkheden tussen de provincie en de gemeente zijn vastgelegd in een Samenwerkingsovereenkomst (SOK). De omgevingscommunicatie van dit project ligt in handen van de provincie. Naast deze overeenkomst heeft de gemeente de publiekrechtelijke taak voor het nemen van een besluit op de aanvraag omgevingsvergunning. Dit gebeurt namens het college van burgemeester en wethouders door het hoofd van de afdeling Bouw- en Woningtoezicht. Naast het afgeven van deze omgevingsvergunning ziet de gemeente toe op de handhaving van de vergunningsvoorwaarden. Wij hebben ons in eerste instantie gericht op handhaving van de regels.
50. In dit geval heeft de onvoorzienne wisselende samenstelling in de ondergrond, geleid tot meer overlast. Het bleek dat er puin in de ondergrond zat.
51. Afdeling 8.1 van het Bouwbesluit geeft expliciet aan welke eisen kunnen worden gesteld aan het voorkomen van onveilige situaties en het beperken van hinder tijdens het uitvoeren van bouw- en sloopwerkzaamheden. Deze



wettelijke voorschriften zijn hierbij leidend geweest voor de wijze waarop de werkzaamheden uitgevoerd konden worden. Bij de uitvoering is voor het beperken van de geluidshinder gehandeld conform de voorschriften. Hiertoe zijn door de aannemer metingen verricht. De resultaten van de metingen zijn beschikbaar gesteld zijn aan de bouwinspecteur van Bouw- en Woningtoezicht. Door de gemeente Rotterdam is onafhankelijk hiervan een geluidsmeting verricht. De resultaten van deze metingen stroken met de metingen die zijn verricht door de aannemer. Samen met de aannemer heeft de provincie Zuid-Holland geprobeerd om te zorgen voor zo min mogelijk overlast in wat voor vorm dan ook voor de directe omgeving van de bouwwerkzaamheden. Om mogelijke overlast verder terug te dringen, zijn naast de wettelijk voorgeschreven maatregelen door de aannemer zeven extra maatregelen genomen.

52. Er is naar aanleiding van de binnengekomen meldingen telefonisch contact opgenomen met de bewoners en de buiteninspecteur is ter plaatse geweest om een inspectie te doen op de bouwlocatie. Naar aanleiding van de geluidsmeting van 23 mei 2018 hebben wij de aannemer verzocht een onderbouwing aan te leveren van de geluidsbelasting ten opzichte van de omgeving (op grond van het hoofdstuk bouwlawaai uit het Bouwbesluit). De bouwwerkzaamheden zijn naar aanleiding van deze mededeling 2 dagen gestopt en vervolgens is er een onderbouwing aangeleverd waaruit naar voren kwam dat de overlast binnen de maximale dagwaarde bleef (dat is een gemiddelde waarde in combinatie met het maximaal aantal toegestane werkdagen). Hiermee had de aannemer aangetoond dat de geluidsoverlast (weliswaar net) binnen de normen van het Bouwbesluit blijft. Tevens heeft de aannemer ervoor gekozen om een extra maatregel toe te passen. Ook zijn nog extra geluidwerende schermen geplaatst ten behoeve van nog een extra maatregel en zijn er geluidmeters geplaatst op de woning naast de Delftweg ■ voor monitoring van de geluidsbelasting en om te onderzoeken of de meetwaarde overeenkwamen met de akoestische onderbouwing van de aannemer.
53. De afdeling Bouw- en Woningtoezicht is de werkzaamheden blijven volgen. Deze afdeling had bijna dagelijks contact met de aannemer, de provincie en de bewoners over deze kwestie (voornamelijk de heer V.). Echter, de afdeling Bouw- en Woningtoezicht kan alleen ingrijpen op basis van het wettelijk kader zoals dat genoemd is in het Bouwbesluit. Voor de verdere afhandeling is een aantal keren doorverwezen naar de provincie Zuid-Holland. Het Bouwbesluit heeft het over een dagwaarde en niet over de piekbelasting van een aantal



meetseconden. Het was immers niet zo dat de aannemer in de dagperiode 12 uur volcontinue aan het intrillen was.

54. De aannemer heeft aangetoond dat de werkelijke waarden zijn berekend (5 minuten trillen per plank en vervolgens handling van planken en verplaatsen van apparatuur), op een gewogen geluidniveau van 72 dB(A) ter plaatse van een woning op een afstand van 15 meter. Indien deze werkzaamheden 10 dagen duren, blijft de aannemer binnen de normen van het Bouwbesluit (maximaal 15 dagen 75 dB(A)) en is een ontheffing van tabel 8.3 van het Bouwbesluit 2012 niet aan de orde. De aannemer heeft dus gedurende het project aangegeven wat de dagwaarde was van de werkzaamheden en dit vervolgens ter plaatse gemonitord door middel van meters (zie tabel 1).
55. Gedurende de werkzaamheden is er nooit 's nachts gewerkt. De overlast die 's nachts gemeten is, is dus niet het gevolg van de werkzaamheden. In 2017 is er 's nachts wel overlast van duwbakken geweest, maar dat hebben wij opgelost. De geluidspieken in de nacht moeten dus van andere bronnen afkomstig zijn, vermoedelijk van verkeerslawaaai.
56. De provincie heeft in 2017 aangeboden om alternatieve kantoorruimte voor de heer V. te zoeken. Dat aanbod heeft de heer V. geweigerd. De gemeente heeft de provincie verzocht om meer te doen dan waartoe zij strikt genomen verplicht is. Dat is ook gebeurd.
57. De werktijden zijn op verzoek van de heer V. teruggebracht van 7:00 naar 17:00 uur. In 2018 heeft de aannemer overdag tussen 7:00 en 15:30 uur geheid.

Wet en regelgeving

58. Bouwbesluit 2012 en de circulaire bouwlawaai

In het Bouwbesluit 2012¹⁴ en de circulaire bouwlawaai zijn eisen opgenomen ten aanzien van bouwlawaai. Het gaat zowel over geluid (is een golfverschijnsel) als trillingen. Het betreft de volgende eisen:

Bouw – of sloopwerkzaamheden worden op werkdagen tussen 7:00 uur en 19:00 uur uitgevoerd. In principe mag dus alleen overdag worden gewerkt, tenzij de gemeente ontheffing verleent om op andere tijden te mogen werken.

¹⁴ https://www.bouwbesluitonline.nl/Inhoud/docs/wet/bb2012_nvt/artikelsgewijs/hfd8/afd8-1/art8-3



Het aantal dagen dat omwonenden aan een geluidniveau van meer dan 60 dB(A) mogen worden blootgesteld is beperkt. Ontheffing hiervan is mogelijk, mits de beste beschikbare stille technieken en meest gunstige werkwijze worden toegepast.

De genoemde 60 dB(A) betreft een gemiddelde over de hele dag. Dit betekent dat als er bijvoorbeeld maar 1 uur gewerkt wordt op een dag, de bouwer gedurende een uur een continue geluidsbelasting van 70 dB(A) mag veroorzaken.

Tabel 2 Dagwaarde decibellen en maximale blootstellingsduur¹⁵

| Dagwaarde | ≤ 60 dB(A) | > 60 dB(A) | > 65 dB(A) | > 70 dB(A) | > 75 dB(A) | > 80 dB(A) |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| maximale blootstellingsduur | onbeperkt | 50 dagen | 30 dagen | 15 dagen | 5 dagen | 0 dagen |

59. Nota van toelichting op artikel 8.3 Geluidhinder

In het eerste lid van artikel 8.3 is bepaald dat bedrijfsmatige bouw- of sloopwerkzaamheden zowel op werkdagen als op zaterdag tussen 7:00 en 19:00 uur mogen worden uitgevoerd. Dit is een verschil met het oude eerste lid van artikel 8.4, waar de mogelijkheid om bouw- of sloopwerkzaamheden uit te voeren afhankelijk was van de hoogte van het geluidsniveau. Met als gevolg dat bouw- en sloopwerkzaamheden die geluid tot 60 dB(A) produceren altijd konden worden uitgevoerd.

In tabel 2 is het maximale geluidsniveau aangegeven, gerekend met een maximale blootstellingsduur in dagen dat de in de tabel opgenomen dagwaarde is bereikt. De definitie van het begrip dagwaarde maakt duidelijk dat het geluid dat geproduceerd mag worden door bouw- of sloopwerkzaamheden moet worden gemeten op de gevel van geluidsgevoelige objecten. Dit is conform de Circulaire Bouwlawaai 2012.

Geluid dat in bijvoorbeeld een woning wordt geproduceerd moet voor de toepassing van artikel 8.3 dus worden gemeten op de gevel van de burens en

¹⁵ Bron: <https://rijksoverheid.bouwbesluit.com/Inhoud/docs/wet/bb2012/hfd8/afd8-1/art8-3> geraadpleegd op 12 april 2019

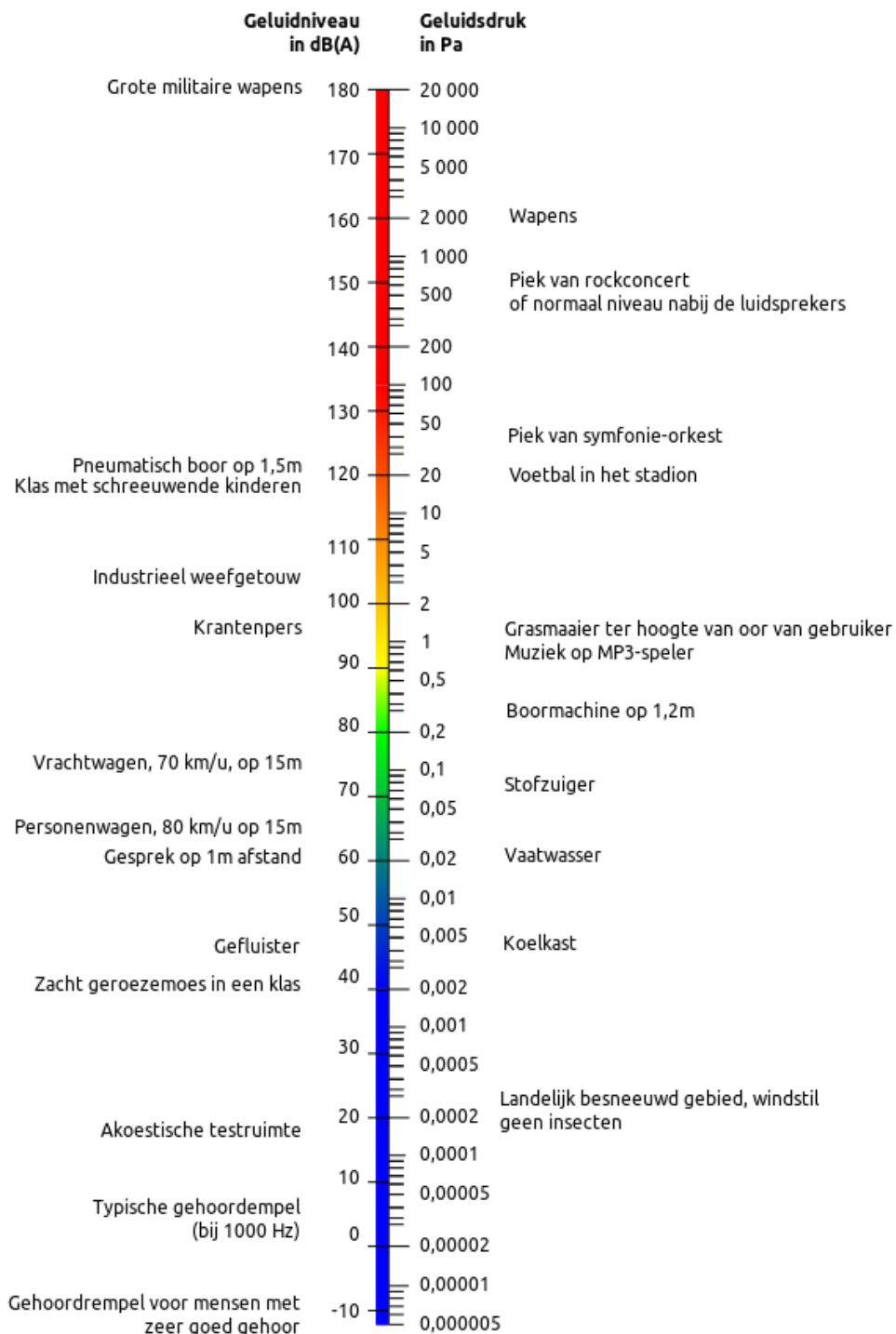


niet bij de woning scheidende wand tussen de woning waar geluid wordt geproduceerd en de buurwoning.

Ook volgt duidelijk uit de tabel dat geluid van meer dan 80 dB(A) niet is toegestaan. Op grond van het derde lid kan het bevoegd gezag ontheffing verlenen van de eerste twee leden. Hierbij is duidelijk aangegeven dat onder alle omstandigheden gebruik moet worden gemaakt van de best beschikbare stille technieken.

Overeenkomstig artikel 5.4 van het Besluit omgevingsrecht houdt het bevoegd gezag bij de bepaling van de best beschikbare technieken rekening met de voorzienbare kosten en baten van de maatregelen en met het zogenoemde voorzorg- en preventiebeginsel.

Het vierde lid is vergelijkbaar met het oude derde lid. Als het bevoegd gezag met betrekking tot het uitvoeren van de bouw- of sloopwerkzaamheden beleidsregels als bedoeld in titel 4.3 van de Algemene wet bestuursrecht heeft vastgesteld dan is er in afwijking van het derde lid geen ontheffing nodig als de werkzaamheden aan die regels voldoen en er tijdig gemeld is. In dergelijke beleidsregels kan zowel worden afgeweken van de tijden waarop gewerkt mag worden, van de dagwaarden als van de maximale blootstellingsduur. Er wordt op gewezen dat het gemeenten vrij staat in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) voorschriften op te nemen voor het niet-bedrijfsmatig bouwen en slopen.



Tabel

3 Decibel versus geluidsdruk - met typische voorbeelden¹⁶

¹⁶ Bron: [https://nl.wikipedia.org/wiki/Decibel_\(eenheid\)](https://nl.wikipedia.org/wiki/Decibel_(eenheid)) geraadpleegd op 12 april 2019



60. De praktijk leert dat bouwlawaai pas een probleem wordt als omwonenden geluidsoverlast of trillingshinder¹⁷ ervaren. Dit kan er zelfs toe leiden dat de bouw wordt stilgelegd totdat er een oplossing wordt gevonden.

Voor werkzaamheden in de avond- en nachtperiode en op zondag is een ontheffing nodig van hetzij het bouwbesluit (artikel 8.3), hetzij de Algemene Plaatselijke Verordening (APV artikel 4.6.1.). In beide gevallen is de gemeente bevoegd om de ontheffing te verlenen, om voorwaarden te stellen in de ontheffing en om de verleende ontheffing te handhaven.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

61. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

¹⁷ Voor wat betreft trillingen moet worden voldaan aan de streefwaarden zoals opgenomen in tabel 4 van de SBR Meet- en beoordelingsrichtlijn deel B. Als qua trillingen wordt voldaan aan de genoemde SBR-richtlijn zal er over het algemeen geen schade worden veroorzaakt bij naburige gebouwen



Overwegingen

62. De ombudsman begrijpt dat er in het algemeen belang werkzaamheden uitgevoerd moeten worden om grote infrastructurele projecten te kunnen realiseren. Ook als deze werkzaamheden hinder of overlast zullen veroorzaken, moeten deze werkzaamheden plaatsvinden. Omwonenden zullen daarom een zekere mate van overlast moeten incasseren.
63. Dat geldt ook voor de bewoners aan de Schie die overlast (hebben) ervaren van het project 'De Nieuwe Vaargeul Delftse Schie'. De vraag is echter hoeveel overlast zij moeten incasseren? Zit er een grens aan? En moet er rekening gehouden worden met de individuele omstandigheden van omwonenden. Bijvoorbeeld als zij zowel wonen als werken in de omgeving van de werkzaamheden die de geluidsoverlast veroorzaken? En in hoeverre moeten verschillende overheden samenwerken om de overlast te beperken?
64. De werkzaamheden vonden in opdracht van de provincie Zuid Holland plaats. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam was voor de werkzaamheden het bevoegde bestuursorgaan ten aanzien van (omgevings)vergunningen, ontheffingen en de handhaving daarvan. De heer V. is inwoner van de gemeente Rotterdam. De ombudsman vindt het dus terecht dat hij zich tot zijn gemeente wendt en van de gemeente een adequate reactie verwacht.
65. De ombudsman vindt dat de gemeente niet alleen een taak heeft ten aanzien van de controle van wettelijke voorschriften in repressieve zin, maar ook een algemene zorgplicht voor haar inwoners. Die zorgplicht gaat verder dan het controleren van de wettelijke normen ten aanzien van de geluidsnormen en het doorverwijzen naar andere partijen. Die zorgplicht ziet er ook op dat een gemeente met andere overheden, partijen en de betrokken omwonenden samenwerkt om de overlast zoveel mogelijk te beperken en redelijke maatregelen te nemen om het leven van de omwonenden zo min mogelijk te verstoren.
66. De ombudsman constateert dat de heer V. in verschillende periodes in 2017 en 2018 gedurende langere tijd overdag en **gedeeltelijk 's nachts** overlast heeft gehad van de werkzaamheden omtrent de bochtafsnijding Delftse Schie. In 2017 bij het graven van de bochtafsnijding en in 2018 bij het plaatsen van de damwand voor de nieuwe brug. In de nacht zijn er geluidspieken van meer dan 70 dB gemeten. De overlast was het hevigst tijdens het intrillen van de damwanden in 2018.



Ondanks diverse maatregelen van de aannemer waren er geluidspieken boven 100 dB.

67. De gemeente erkent dat de duwbakken in 2017 ook korte tijd 's nachts voor overlast zorgden, maar dat daarvoor een oplossing gevonden werd. Daarna is er 's nachts niet meer gewerkt. Het is dus niet zeker dat alle overlast 's nachts het gevolg was van de werkzaamheden. Voor de heer V. maakte dat echter niet uit. Zijn ervaring was dat er dag en nacht overlast was.
68. De ombudsman vindt dat de heer V. met zijn klachten van 'het kastje naar de muur' werd gestuurd. De gemeente Rotterdam verwees hem bijvoorbeeld naar de uitvoerende aannemer, DCMR en de provincie Zuid Holland. Die hadden allemaal hun projectleiders of omgevingsmanagers, maar daarmee kwam de heer V. niet verder.
69. De ombudsman vindt dat de gemeente het initiatief had moeten nemen om met alle partijen te samenwerken. Samen hadden zij een vaste contactpersoon moeten aanstellen. Deze contactpersoon had aanspreekpunt moeten zijn voor alle partijen: gemeente, aannemer, provincie en DCMR.
70. De heer V. had bovendien van de gemeente mogen verwachten dat zij geleerd zou hebben van de klachten van de heer V. uit 2017. Bij de voorbereiding van de werkzaamheden in 2018 wist de gemeente goed dat de heer V. aan de Delftweg woonde én werkte en dus 7 dagen in de week, last zou hebben van de werkzaamheden. Wellicht gold dat ook voor andere bewoners in de omgeving. De gemeente had iets met deze informatie moeten doen en tijdig voor de werkzaamheden contact met hem op moeten nemen. De aard van de werkzaamheden en de waarschijnlijke geluidsoverlast waren immers bekend. De ombudsman constateert dat er onvoldoende naar de heer V. geluisterd is.
71. De ombudsman heeft tijdens het onderzoek geconstateerd dat de gemeente en andere partijen de heer V. eenzijdig hebben geïnformeerd over wat er zou gaan gebeuren. De gekozen maatregelen om de overlast tegen te gaan waren top-down in de zin dat er werd ingevuld wat de heer V. zou kunnen helpen. Er werd bijvoorbeeld voor gekozen om meer machines in te zetten zodat de werkzaamheden sneller klaar waren. De heer V. gaf echter aan dat er nu van verschillende locaties tegelijkertijd lawaai kwam en dat het werken hem zo helemaal onmogelijk werd gemaakt.



72. De ombudsman heeft nergens gezien, gelezen of gehoord dat er vóór de werkzaamheden in 2018 aan de heer V. gevraagd is wat hij zou willen of dat er samen met hem naar oplossingen is gezocht. De ombudsman heeft ook niet vast kunnen stellen dat er in 2018 alternatieven geboden zijn aan de heer V.
73. Wat waren de wensen en voorstellen van de heer V. om de overlast te beperken? Was de heer V. misschien gebaat bij een pauze van de werkzaamheden van 09:00 - 10:00 uur zodat hij dan klanten kon bellen? Het antwoord op deze vragen is niet bekend omdat zij destijds niet aan de heer V. zijn gesteld.
74. De ombudsman heeft bovendien de indruk dat met name de heer V. en zijn directe burens het leeuwendeel van de overlast moesten incasseren. Over de kring van omwonenden bestond geen twijfel. Dat maakt het voor partijen zoveel gemakkelijker om met de betrokkenen vooraf om de tafel te gaan zitten en maatwerk te leveren. De gemeente heeft dit maatwerk niet geleverd.

Oordeel

Klacht De gemeente Rotterdam heeft onvoldoende gedaan met mijn klachten over de bouwoverlast van het project 'De Nieuwe Vaargeul Delftse Schie'. De gemeente heeft ons niet beschermd tegen de geluidspieken van 100 dB of meer.

De klacht over de gemeente Rotterdam is gegrond. Er is onvoldoende geluisterd naar de heer V. en er is onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste maatwerk.

Aanbeveling

Aan zijn voorlopig oordeel verbond de ombudsman een aanbeveling:

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:



Aanbeveling Zorg dat er tevoren met de betrokken burger(s) overlegd wordt als significante overlast als gevolg van werkzaamheden te voorzien is. Vraag daarbij expliciet welke oplossing(en) de burger zelf ziet en kijk of daaraan tegemoet gekomen kan worden. Zorg voor een potje (financiën) waar eventuele tegemoetkomingen uit betaald kunnen worden. Zorg ook voor een vaste, coördinerende contactpersoon die eventueel met andere overheden contact opneemt als dat in het belang van de burger(s) is.

Reactie gemeente

In reactie op deze aanbeveling laat de gemeente weten dat zij deze aanbeveling in meerdere gevallen al heeft toegepast bij gemeentelijke projecten waar overlast werd veroorzaakt. De gemeente zegt daarnaast toe dat zij zal onderzoeken hoe zij in de toekomst externe partijen kan verplichten om burgers meer te betrekken bij verwachte overlastgevendende werkzaamheden c.q. het vinden van een oplossing daarvoor. De gemeente vindt ook dat daar compenserende maatregelen bij passen.

Reactie ombudsman

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente en zal de gemeente vragen haar op de hoogte te houden van de resultaten van haar onderzoek.

De ombudsman vindt wel dat de gemeente zich moet realiseren dat als zij van derden (andere overheidsorganen of aannemers) vraagt om omwonenden te informeren en eventuele maatregelen te verkennen, zij dan ook moet controleren dat dit daadwerkelijk gebeurt. Daarnaast blijft de gemeente voor haar eigen inwoners te allen tijde aanspreekpunt.



Bijlage bij rapport dossiernummer 6188

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 17 juni 2018 stuurt de heer V. via de website een e-mail en een klachtformulier aan de ombudsman met de vraag of hij hem kan helpen. Op dezelfde dag stuurt hij zijn e-mail aan diverse organisaties en bestuurders.
2. Op 21 juni 2018 vraagt de ombudsman per brief aan de heer V. om de correspondentie die hij heeft gevoerd met de gemeente Rotterdam en de provincie Zuid-Holland.
3. Op 24 juni 2018 stuurt de heer V. de ombudsman diverse e-mails met bijlagen.
4. Op 28 juni 2018 belt de ombudsman naar de heer V. Zijn stukken zijn goed ontvangen en er wordt nog contact met hem opgenomen.
5. Op 4 juli 2018 schrijft de projectmanager van de gemeente Rotterdam, aan de heer V. dat de voor de werkzaamheden geldende geluidsnormen niet zijn overschreden.
6. Op 4 juli 2018 belt de ombudsman de heer V. voor de stand van zaken. De heer V. is ontevreden over de reactie van de gemeente Rotterdam op zijn klachten. Hij wil graag dat de ombudsman onderzoek doet.
7. Op 6 juli 2018 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de e-mails van de heer V. van 17 juni, 24 juni en 4 juli 2018. De ombudsman schrijft de heer V. dat hij even tijd nodig heeft om goed naar de klacht te kijken. De ombudsman verwacht de heer V. binnen 3 weken meer informatie te kunnen geven.

Klachtbehandeling door de ombudsman

8. Op 23 juli 2018 stuurt de heer V. de ombudsman een e-mailwisseling die hij had met de omgevingsmanager van de provincie Zuid-Holland.
9. Op 25 juli 2018 stuurt de ombudsman een brief aan de gemeente en aan de heer V. dat hij besloten heeft een onderzoek in te stellen. Hij stelt de gemeente een aantal onderzoeksvragen.
10. Op 20 augustus 2018 stuurt de gemeente een link naar documenten met antwoorden op de vragen van de ombudsman.
11. Op 21 augustus 2018 belt de ombudsman naar de gemeente, omdat de link niet goed werkt. Op dezelfde dag mailt de gemeente de documenten rechtstreeks aan de ombudsman.
12. Op 3 september 2018 stuurt de ombudsman de reactie van de gemeente aan de heer V. voor wederhoor.



13. Op 9 oktober 2018 belt de ombudsman de heer V. om te vragen of hij nog wil reageren op de brief met bijlagen van de gemeente Rotterdam.
14. Op 22 oktober 2018 mailt de heer V. de ombudsman zijn reactie op de gemeente Rotterdam.
15. Op 17 januari 2019 stuurt de ombudsman de heer V. een tussenbericht.
16. Op 1 maart 2019 stuurt de ombudsman de heer V. een tweede tussenbericht.
17. Op 14 mei 2019 stuurde ombudsman zijn conceptbevindingen en voorlopig oordeel aan de heer V. en de gemeente.
18. Op 24 augustus 2019 reageerde de heer V.
19. Op 12 september 2019 reageerde de gemeente.
20. Op 19 november 2019 stelt de ombudsman een aantal vragen aan de heer V. en stelt hij hem in de gelegenheid te reageren.
21. Op 5 december 2019 ontvangt de ombudsman de reactie van de heer V.