

ORDEEL

Verzoeker

De heer R.A. W. te Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 26 september 2011 en per e-mail verzonden aan de Nationale Ombudsman. Na doorzending naar de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) is de klacht bij het secretariaat ingeboekt op 29 september 2011 onder nummer 2011 051.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Verzoeker heeft sinds een aantal jaren een ontheffing voor rijden in het autovrije gebied van de binnenstad van Hengelo. De ontheffing is in 2010 niet verlengd. Verzoeker meent dat de ontheffing nog geldig is. Als hij een bon krijgt in februari 2011 dient hij bezwaar in en volgt er een klacht. Vervolgens klaagt verzoeker nogmaals over de handelwijze van de gemeente bij brief van 12 juli 2011. Op 4 augustus 2011 geeft het hoofd van de afdeling Stadstoezicht schriftelijk antwoord op het door verzoeker aan de orde gestelde.

Op 26 september 2011 wendt verzoeker zich tot de Nationale Ombudsman. Deze zendt het klachtenformulier door naar de Oo nu de gemeente Hengelo hierbij is aangesloten in het kader van externe klachtvoorziening.

Ter toetsing van de ontvankelijkheid vraagt de Oo op 17 oktober 2011 stukken op bij de gemeente. Deze worden op 1 november 2011 ontvangen. De Oo neemt de klacht in behandeling en houdt een hoorzitting op 8 december 2011. Hierbij zijn aanwezig: verzoeker en zijn echtgenote; namens de gemeente: mevrouw S. B. en de heren M. E. en F. D; namens de Oo: de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse.

Aard van de klacht

Het verzoek betreft de wijze waarop de gemeente is omgegaan met de ontheffing die verzoeker in het verleden had voor het autovrije gebied van de binnenstad. Er zou nader bericht komen over veranderingen rond het parkeergebeuren. Zonder dat daarover bericht is ontvangen, blijkt echter de ontheffing niet langer geldig, waardoor verzoeker een geldelijke sanctie opgelegd krijgt. Klachten hierover worden niet naar tevredenheid opgelost.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- Actieve informatieverstrekking
- Correcte bejegening
- Klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. Verzoeker heeft reeds langere tijd een ontheffing voor het rijden met zijn auto in het deel van de binnenstad van Hengelo dat autovrij is. Bij de stukken bevinden zich ontheffingen uit 2004 en 2007.
2. De ontheffingen zijn verleend in verband met het feit dat de moeder van verzoeker, mevrouw R. W., in de binnenstad woont aan de B-straat. Zij is op leeftijd en haar zoon is regelmatig bij haar. Hij kan in de autovrije binnenstad zijn auto parkeren bij het huis van zijn moeder.
3. In de besluiten is een passage opgenomen dat, als mevrouw W. zou verhuizen, de ontheffing per direct moet worden teruggestuurd.
4. Verzoeker meldt zich in het najaar van 2010 bij de Publieksbalie van de gemeente voor een verlenging van de ontheffing. Hij stelt dat hij dan te horen krijgt dat er het een en ander gaat wijzigen rond het parkeren en dat tot nader bericht zijn ontheffing blijft gelden.
5. In juni 2009 is mevrouw W. verhuisd naar een verzorgingshuis. Zij wordt daar regelmatig opgehaald door haar zoon en samen bezoeken zij dan de woning aan de B-straat. Verzoeker stelt dan ook dat hij nog steeds belang heeft bij de mogelijkheid in de autovrije binnenstad te parkeren. Dit is te meer nodig omdat zijn moeder slecht ter been is en zelf geen auto rijdt.
6. Begin februari 2011 wordt verzoeker beboet in verband met parkeren in de Bxxstraat, achter de woning van zijn moeder. De parkeerwachter meldt hem dat de ontheffing niet meer geldig is, maar geeft aan –als hij de toelichting van verzoeker hoort- dat hij bij de afdeling Stadstoezicht zal informeren.
7. Verzoeker dient op 8 februari 2011 digitaal een klacht in. Navraag bij de gemeente leert hem dat de gemeente er inderdaad van is uitgegaan dat er geen ontheffing meer nodig is nu mevrouw W. niet meer in de B-straat woont.
Verzoeker geeft aan dat de gemeente hem hierover op geen enkele wijze heeft geïnformeerd, wat hij onjuist vindt gezien dat wat bij de Publieksbalie, toen hij kwam voor verlenging van de ontheffing, is meegedeeld.
8. Verzoeker protesteert verder bij brieven van 21 februari en 21 maart 2011. Hij doet alsnog een aanvraag voor een ontheffing. Op 1 juni 2011 bericht de gemeente dat ontheffing wordt verleend voor toegang tot een bepaald deel van het autovrije gebied van de binnenstad. Dit geldt voor bepaalde tijden en komt neer op het mogen parkeren voor laden en lossen.

9. Verzoeker reageert ook schriftelijk richting Openbaar Ministerie over de opgelegde boete. Het OM vernietigt op 17 september 2011 de beschikking inzake de opgelegde sanctie.
10. Wat betreft het innen van leges door het Gemeenschappelijke Belastingkantoor Twente (GBT) in verband met de nieuwe ontheffing: hier heeft verzoeker op 5 september 2011 bezwaar tegen aangetekend nu hij een vergunning ontving waar hij naar zijn mening niets mee kan aanvangen. Op 23 september 2011 wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard omdat het te laat is ingediend nu de aanslag als dagtekening de datum van 30 juni 2011 heeft.
11. Op 12 juli 2011 stuurt verzoeker een brief naar de gemeente over:
- De volgens hem onterecht opgelegde parkeerboete.
 - De ingediende klachten waarop hij niets heeft gehoord.
 - De vergunning die is verleend maar waar hij niets aan heeft nu deze alleen geldt voor laden en lossen.
 - Een en ander betekent dat hij niet meer met zijn moeder bij het eigen pand aan de B-straat kan komen.
- Op 14 juli 2011 stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging.
12. Bij brief van 4 augustus 2011 reageert het hoofd afdeling Stadstoezicht op de brief van 12 juli 2011. De reactie betreft:
- Klager stelt dat hij niet wist dat de vergunning niet meer geldig was. Het is volgens de gemeente echter duidelijk op de ontheffing aangegeven tot welke datum deze geldt. Dat was 1 juni 2010.
 - De rol van mevrouw B. van de afdeling Stadstoezicht: zij is niet degene die beslist of 'een bekeuring doorgaat' zoals klager stelt. Wel is bij haar navraag gedaan over de status van de ontheffing en de mogelijkheden die er nog zouden zijn. Zij heeft alleen een adviserende rol.
 - Op het digitale klachtenformulier van 8 februari 2011 is wel gereageerd. Op 15 februari 2011 is er met klager telefonisch contact opgenomen door het hoofd Stadstoezicht.
 - Wat betreft het besluit van 1 juni 2011 geeft het hoofd Stadstoezicht aan dat er -nu het een feit is dat noch klager, noch zijn moeder wonen in het gebied waar de geslotenverklaring van toepassing is- geen ontheffing verleend kan worden. Echter mevrouw W. is nog steeds zakelijk gerechtigde van het perceel B-straat 24. Dat en haar persoonlijke situatie hebben er toe geleid dat er wederom bij wijze van uitzondering ontheffing is verleend. Als klager het met het genomen besluit niet eens is kan hij gebruik maken van de mogelijkheid van bezwaar en beroep. De brief van 12 juli 2011 kan dan beschouwd worden als een bezwaarschrift.
- Er wordt op gewezen dat het met de ontheffing nog steeds mogelijk is 24 uur per dag te parkeren in de garage aan de B-straat 24 en dat het verder is toegestaan op de uren die in het besluit zijn genoemd voor een periode van 15 minuten te parkeren voor in- en uitladen. Parkeren in de Bxxstraat -waarvoor een boete is opgelegd- is niet toegestaan.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

Verzoeker

Er is een bekeuring gegeven omdat de ontheffing niet meer geldig zou zijn. Dit wordt betwist nu bij de Publieksbalie is gezegd dat de oude ontheffing tot nader bericht geldig zou zijn. Dat wil zeggen totdat bekend is welke beleidswijzigingen er bij de gemeente zullen worden doorgevoerd. Daarover zou dan bericht volgen. Verzoeker heeft geen enkel belang om hierover onwaarheden te vertellen; de ontheffing had gewoon verlengd kunnen worden toen hij daarom kwam vragen. Hij mag er verder op vertrouwen dat mededelingen van de Publieksbalie correct zijn.

Een en ander wordt voor verzoeker bevestigd doordat het OM de opgelegde boete heeft ingetrokken naar aanleiding van zijn onderbouwde protest.

Nadat de bekeuring is uitgeschreven is contact opgenomen met mevrouw Balatoni van de afdeling Stadstoezicht. Zij ontkent dan dat er meegedeeld zou zijn dat er gewacht wordt op nieuw beleid. Ook geeft ze aan dat in dit geval de bekeuring niet wordt ingetrokken. Dit is echter in een eerder geval wel gebeurd.

Als uitgelegd wordt dat het nu onmogelijk is dat de moeder van verzoeker nog bij haar oude stekje komt, legt mevrouw B. dat gewoon naast zich neer. Hierin ligt voor verzoeker de kern van de onheuse bejegening.

Verzoeker geeft aan dat zijn moeder weliswaar woont in een verzorgingshuis, maar dat er in feite niets is veranderd omdat zij nog steeds eigenaresse is van het pand aan de B-sstraat en zij daar graag bezoeken brengt nu ze in het verzorgingshuis slecht kan aarden. Er was voor hem dan ook geen aanleiding de ontheffing terug te sturen.

In februari 2011 is alsnog een aanvraag ontheffing ingediend. De gemeente doet er dan 4 maanden over om een besluit te nemen. Er volgt een ontheffing waar verzoeker niets aan heeft. Op zaterdagen en zondagen kan hij bijvoorbeeld niet bij de woning en dus ook niet bij de opslag die zich daar bevindt, komen.

Er is geen reactie gekomen op de klacht van 8 februari 2011; pas na de brief van 12 juli 2011 volgt er een schriftelijke reactie. Dit is te laat en verder is er in bedoelde brief niet gereageerd op zaken als de niet correcte bejegening door mevrouw B.. Ook zijn er vier brieven naar de gemeente gegaan: naar mevrouw B., het hoofd Stadstoezicht de heer D., de gemeentescretaris en het college van burgemeester en wethouders. Alleen de heer D. antwoordt.

Voor de ontheffing volgt er een aanslag leges. Deze is niet betaald omdat de ontheffing weer is ingeleverd nu deze voor verzoeker geen nut heeft. Verzoeker vindt dat hij dan ook niet verplicht is leges te betalen. Uiteindelijk is wel betaald om verder gedoe te voorkomen nu het om € 26,- ging. Maar dit geld zou teruggestort moeten worden.

Gemeente

Vanuit de afdeling Stadstoezicht is zeker niet gecommuniceerd naar de Publieksbalie dat er wat betreft de regeling ontheffingen zodanige wijzigingen zouden komen dat tot nader order de oude ontheffingen geldig blijven.

Ontheffingen gelden voor een jaar; de einddatum is er op aangegeven; daarna moet een verlenging worden aangevraagd. Wat er verandert in de binnenstad is dat er paaltjes geplaatst gaan worden. Voor het al dan niet verlenen van ontheffing heeft dat geen gevolgen; alleen de bereikbaarheid wordt anders.

Het is niet meer na te gaan wat er precies bij de Publieksbalie gezegd kan zijn. De Publieksbalie kan hooguit een tijdelijke ontheffing afgeven. Een ontheffing zoals die hier aan de orde is, moet langskomen bij de afdeling Stadstoezicht.

De ontheffing die er was, is gegeven om mevrouw W. op te halen/ weg te brengen bij de woning aan de B-sstraat. Hierbij is een uitzondering gemaakt op de geldende regels. Deze ontheffing was in februari 2011 al lang niet meer geldig. Ten tijde van de bekeuring stond de auto in een andere straat; het parkeren had niets te maken met het halen en brengen van moeder, die overigens al geruime tijd niet meer aan de B-sstraat woonde. Er wordt door verzoeker een voorstelling van zaken gegeven over het gesprek met mevrouw B. die niet correct is.

Wat er in het telefoongesprek verkeerd ging, is dat verzoeker er van uit ging dat de bekeuring op advies van mevrouw B. zou worden ingetrokken, zoals een aantal jaren eerder was gebeurd. Hier was er echter een andere situatie; zij heeft de verbalisant dan ook niet geadviseerd de bekeuring in te trekken.

Verder was het bij de gemeente niet bekend dat na de verhuizing de ontheffing nog steeds nodig was. Dit is met het besluit van 1 juni 2011 hersteld. Er is nu wel een andere ontheffing omdat er geen noodzaak meer is dat mevrouw W. 24 uur per dag bereikt moet kunnen worden.

Het is nu voldoende dat zij gedurende bepaalde uren het pand kan bereiken. Dat er daarom een ander soort ontheffing zou komen is niet gemeld aan verzoeker.

De gemeente erkent dat de klachtafhandeling beter had gekund. Als er een gesprek zou zijn gekomen van alle betrokkenen met de klachtencoördinator had veel duidelijk kunnen worden over de diverse verwachtingen over en weer en had wellicht de kwestie met de niet gewenste ontheffing en het daarvoor betalen van leges voorkomen kunnen worden. Naar de toekomst toe worden hier lessen uit getrokken.

Reactie op het verslag van bevindingen

Van verzoeker is geen reactie ontvangen.

Op 5 januari 2012 is van de zijde van de gemeente per e-mail gereageerd door mevrouw B..

Zij meldt:

blad 2 - Feiten

punt 2 - laatste zin

'Hij kan in de autovrije binnenstad zijn auto parkeren in de garage bij het huis van zijn moeder.'

Dit klopt niet. Svp aangeven:

'Hij mag met zijn auto het autovrije gebied-binnenstad inrijden om zijn moeder op te halen en weg te brengen bij de voordeur aan de B-sstraat 24. Hij mag de auto daarbij tot maximaal een half uur parkeren aan de B-sstraat om zijn moeder in/uit de woning te helpen.'

punt 5 - derde zin

'Verzoeker stelt ... de autovrije binnenstad te parkeren.'

Dit laatste gedeelte klopt niet. Svp aangeven:

'... in het autovrije gebied-binnenstad in te rijden.'

punt 7 - tweede zin

'Navraag bij de gemeente... in de B-sstraat woont.'

Zin klopt niet geheel. Svp aangeven:

'Navraag bij de gemeente leert hem dat mevrouw B. heeft meegedeeld dat hij geen recht meer heeft op een ontheffing, omdat zijn moeder (mevrouw W.-P-) sinds lange tijd niet meer aan de B-sstraat woont.'

punt 8 - laatste zin

'Dit geldt voor bepaalde tijden en komt neer op het mogen parkeren voor laden en lossen.'

Zin klopt niet geheel. Svp aangeven:

'Dit geldt voor bepaalde tijden om te laden en lossen van goederen / in en uit laten stappen van personen.'

Blad 3 - vervolg Feiten

punt 11 - 3e aandachtspunt

'De vergunning is ...voor laden en lossen.'

Woord "vergunning" klopt niet. Svp aanpassen in:

'De ontheffing is ... voor laden en lossen.'

punt 12 - 1e aandachtspunt

'Klager stelt dat hij ... de vergunning niet meer geldig was.'

Woord "vergunning" klopt niet. Svp aanpassen in:

'Klager stelt dat hij ... de ontheffing niet meer geldig was.'

punt 12 - laatste aandachtspunt/laatste zin

'Er wordt op gewezen...24 per dag te parkeren in de garage....voor in- en uitladen.'

er ontbreekt een gedeelte in de zin. Svp toevoegen achter 'in de garage':

'Er wordt op gewezen...24 per dag te parkeren in de garage, mits broer en zus hier verder geen aanspraak op willen maken....voor in- en uitladen.'

Gehele verslag

Hoewel de heer W. zelf de brieven onderschrijft met W met y, klopt deze spelling niet, want volgens het GBA (bewonersregister) is het W. Dus met een IJ.

Bijlage toevoegen aan verslag

Verder zou ik toch nog graag als bewijslast en ter info, de mail en brief over de verlenging die ik aan de balie heb gestuurd in maart 2010 aan het verslag toegevoegd willen hebben als bijlage. Deze heb ik je op zondag 11 december 2011 gemaïld. Hieruit blijkt namelijk dat de balie juist is geïnstrueerd. De heer W. kan hiermee tevens zien dat ik (omdat hij mij het geheel persoonlijk aanrekent) niet zomaar wat zeg.

Reactie Oo:

De Oo constateert dat het merendeel van de wijzigingen/ aanvullingen op zich klopt vanuit het standpunt van mevrouw B..

Er wordt in het rapport bevindingen regelmatig de term 'vergunning' gebruikt, waar bedoeld wordt op een 'ontheffing'. Een en ander is dan een weergave van wat verzoeker zelf aangeeft, namelijk dat hij in het verleden beschikte over een parkeervergunning.

Dat die optiek niet juist is, blijkt bij lezing van de besluiten uit het verleden. Hieruit blijkt de Oo dat het inderdaad gaat om een ontheffing voor het met de auto het autovrije gebied-binnenstad inrijden waarbij de auto geparkeerd mag worden aan de B-sstraat met als doel om de moeder van verzoeker in/uit de woning te helpen.

Voor het overige neemt de Oo de opmerkingen voor kennisgeving aan en betreft deze zo nodig bij de overwegingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Allereerst wordt vastgesteld dat de Oo alleen bevoegd is als het gaat om het klachtrecht. Het gaat dan om de manier waarop een bestuursorgaan zich tegenover een burger heeft gedragen; bijvoorbeeld of men tijdig informatie heeft verstrekt en de burger correct heeft bejegend. Wat betreft de inhoud van een besluit dat is genomen, is de Oo niet bevoegd. Er is dan immers de mogelijkheid van bezwaar en eventueel beroep op de rechter. De Oo geeft dus in dit geval geen oordeel over de vraag of de gemeente de ontheffing die verzoeker thans heeft gekregen juist is. Hieronder volgen de overwegingen over dat wat verzoeker als klacht aan de orde stelt:

Actieve en adequate informatieverstrekking

Deze norm uit het klachtrecht houdt in dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet. Verzoeker geeft aan dat hem bij de Publieksbalie is meegedeeld dat tot nader order bestaande ontheffingen geldig zouden blijven. Deze stelling wordt enerzijds niet onderbouwd –uit gegevens van de gemeente blijkt integendeel dat het ontheffingenstelsel niet samenhangt met eventuele wijzigingen qua fysieke mogelijkheden van inrijden van het gebied en ook zijn er vanuit de afdeling die als back-office opereert geen instructies gegeven dat bestaande vergunningen zouden blijven gelden- anderzijds is verzoeker stellig in zijn mededeling. De Oo gaat er van uit dat verzoeker in ieder geval begrepen heeft dat hij tot nader order de bestaande situatie kon voortzetten; een feitelijke onderbouwing daarvoor is echter niet meer te achterhalen. Nu er bij de gemeente kennelijk andere uitgangspunten zijn gehanteerd is het uitblijven van nadere informatie echter niet verbazingwekkend. Of de informatie van de gemeente al met al adequaat is geweest is kan de Oo gezien het bovenstaande niet definitief bepalen.

Inmiddels is aan verzoeker er een ten opzichte van het verleden gewijzigde ontheffing verleend. De wijziging houdt verband met het -na de verhuizing naar het verzorgingshuis- ontbreken van de noodzaak dat mevrouw W. 24 uur per dag bereikt moet kunnen worden. Het is volgens de gemeente nu voldoende dat zij gedurende bepaalde uren het pand kan bereiken. Dat er daarom een ander soort ontheffing zou komen is echter niet gemeld aan verzoeker. De Oo is van mening dat het op de weg van de gemeente had gelegen verzoeker hierover voordat het besluit werd genomen te informeren. Op dit punt acht zij de informatie niet adequaat.

Correcte bejegening

Een correcte bejegening brengt mee dat de overheid handelingen achterwege laat die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren. Verzoeker wenste voortzetting van de bestaande situatie, waarbij hij er van uit is gegaan dat hij een vergunning in bezit had. De Oo acht dit toch niet helemaal terecht; enerzijds heeft verzoeker in het verleden niet beschikt over een vergunning, maar over een ontheffing om zijn moeder op te kunnen halen uit de binnenstad en anderzijds stond in die ontheffing duidelijk dat deze ingeleverd moest worden in het geval zijn moeder niet meer aan de B-straat zou wonen. Bij de hoorzitting van de Oo blijkt dat verzoeker de situatie niet wezenlijk gewijzigd vindt; ook al is zijn moeder verhuisd, zij is nog steeds eigenares van de woning aan de B-straat en wil daar regelmatig op bezoek nu ze in het verzorgingshuis niet echt kan aarden. De Oo zou het in dit verband niet vreemd hebben gevonden als verzoeker zelf na de verhuizing van zijn moeder contact had opgenomen met de gemeente met de vraag hoe hier nu verder mee om te gaan.

De Oo constateert een duidelijk verschil in optiek tussen de gemeente en verzoeker. Het lijkt aannemelijk dat daar de oorzaak ligt van een moeizame communicatie als na de bekeuring blijkt dat verzoeker niet langer over een ontheffing beschikt en in eerste instantie ook niet in aanmerking komt voor een vorm van voortzetting.

Er kan naar de mening van de Oo niet direct gesproken worden van een niet correcte bejegening door de medewerkers van de gemeente als men uitgaat van de formele situatie waar in het verleden de ontheffing voor bedoeld was. Wel is er in eerste instantie weinig oog geweest voor de redenering en motieven van verzoeker; in een later stadium is dat opgepakt door verzoeker alsnog een (beperkte) ontheffing te verlenen.

Dat verzoeker hier bezwaar tegen heeft, staat –zoals hierboven aangegeven- niet ter beoordeling van de Oo.

Wel stelt de Oo vast dat het al met al redelijk lang heeft geduurd voordat er een besluit volgde.

Klachtbehandeling

De Oo constateert dat er geen sprake is geweest van een voortvarende behandeling van de klachten van verzoeker. Een en ander heeft te lang geduurd; pas als verzoeker zelf weer aan de bel trekt wordt de klacht van februari 2011 in augustus 2011 schriftelijk afgehandeld. Hoer en wederhoor heeft niet plaatsgevonden. De gemeente erkent dat de klachtafhandeling beter had gekund. Als er een gesprek zou zijn gekomen van alle betrokkenen met de klachtencoördinator had veel duidelijk kunnen worden over de diverse verwachtingen over en weer. Wellicht was dan niet besloten tot een ontheffing die uiteindelijk niet gewenst wordt. De gemeente geeft aan dat hier naar de toekomst toe lessen uit worden getrokken.

De Oo onderschrijft een en ander. Nu de zaken zo liggen, en gezien hetgeen hierboven is aangegeven over de informatievoorziening rond het besluit om in 2011 weer ontheffing te verlenen, geeft de Oo de gemeente in overweging alsnog uit coulance af te zien van het innen van leges.

Oordeel

Actieve en adequate informatieverstrekking:

- geen oordeel op het punt van informatie van de Publieksbalie.
- niet zorgvuldig als het gaat om het alsnog verlenen van ontheffing in 2011.

Correcte bejegening

- behoorlijk; wel heeft de besluitvorming op zich laten wachten.

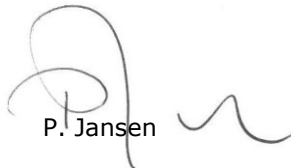
Klachtbehandeling

- niet zorgvuldig, erkend door de gemeente.

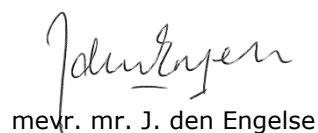
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 18 januari 2012.



mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mevr. mr. J. den Engelse