

## Oordeel

### Verzoeker

De heer P.F. B. te Enschede.

### Datum verzoekschrift

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 21 september 2010 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### Betreft

Het verzoek betreft de directeur van Stadstoezicht Almelo, verder te noemen Stadstoezicht.

### Aard van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij is bekeurd voor een parkeersituatie die hem niet duidelijk is en naar zijn mening voor anderen die daar parkeren ook niet duidelijk is. Ook in de beantwoording van de klacht heeft verzoeker niet voldoende informatie over de parkeersituatie aangetroffen. Verzoeker is tevens van mening dat Stadstoezicht zou moeten aangeven dat het om een niet-parkeren plaats gaat, door middel van bijvoorbeeld een bord. Tot slot klaagt verzoeker er over dat hij geen antwoord heeft gekregen op sommige vragen die hij heeft gesteld in zijn diverse e-mails.

### Procedure

Op 23 augustus 2009 heeft verzoeker een klacht ingediend bij Stadstoezicht. Deze klacht is door Stadstoezicht opgevat als een beroepschrift tegen de bekeuring en doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie. Op 17 januari 2010 dient verzoeker opnieuw een klacht in. Deze klacht wordt eerst onbestelbaar retour gestuurd naar verzoeker. Na diverse e-mails reageert de heer L. bij e-mail van 22 maart 2010 op de klacht. Opnieuw volgen enkele e-mails waarna namens Stadstoezicht bij brief van 01 april 2010 schriftelijk wordt gereageerd op de klacht en de nadere e-mails. Verzoeker is door Stadstoezicht niet gehoord.

Omdat verzoeker niet tevreden was over het resultaat van de klachtbehandeling heeft hij bij brief van 17 september 2010, ingekomen 21 september 2010 een verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 13 oktober 2010 heeft de Overijsselse Ombudsman stukken opgevraagd bij Stadstoezicht om een goed beeld te kunnen vormen van de ingediende klacht. Op 15

november 2010 laat de Overijsselse Ombudsman verzoeker weten dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling zal nemen en verzoeker binnenkort zal informeren over een hoorzitting.

Op 29 november 2010 is een hoorzitting belegd, waarbij aanwezig waren: verzoeker, de heer E. L. en van de zijde van de Ombudsman de heer M. Snijder en mevrouw P. Weggemans.

### **Ontvankelijkheid**

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

### **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Informatieverstrekking;
- Klachtafhandeling;

### **Feiten**

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

1. Op 23 juli 2009 heeft verzoeker een bekeuring van Stadstoezicht ontvangen voor het fout parkeren tussen het WOK-restaurant en Van der Valk in Almelo.
2. Op 23 augustus 2009 dient verzoeker een klacht in bij Stadstoezicht. Deze brief is door Stadstoezicht opgevat als beroepschrift en doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie.
3. Op 17 januari 2010 dient verzoeker wederom een klacht in bij Stadstoezicht waarin hij aangeeft dat de overdekte passage waar hij is bekeurd eigendom is van het WOK-restaurant en Van der Valk en dat hij er altijd heeft geparkeerd. Nu er ook geen bord staat dat je er niet mag parkeren is het verzoeker niet duidelijk waarom hij een bekeuring heeft gekregen. In de klacht geeft verzoeker aan er diverse andere auto's ook fout parkeren op dezelfde plek.
4. Op 29 januari 2010 informeert verzoeker bij e-mail hoe het kan dat het klachtenformulier dat hij had opgestuurd naar het postbusnummer zoals vermeld op de website van Stadstoezicht retour is gekomen met de opmerking "vertrokken/onbewoond".
5. Op dezelfde datum laat Stadstoezicht weten dat het postbusnummer is vervallen en biedt excuses aan voor het ongemak.
6. Verzoeker reageert hierop bij mail en geeft ondermeer aan niet te begrijpen waarom het adres op de website niet is aangepast.
7. Bij e-mail van 4 februari 2010 biedt Stadstoezicht nogmaals excuses aan voor de verwarring rondom het adres en geeft zij aan bij de afhandeling een extra postzegel te zullen retourneren.
8. Op 8 maart 2010 geeft verzoeker wederom bij mail aan dat hij de klacht opnieuw heeft ingestuurd, maar niets heeft vernomen. Hij verzoekt aan te geven wanneer hij antwoord zal krijgen.

9. Dezelfde dag laat Stadstoezicht weten de klacht te hebben ontvangen en deze ter beoordeling te hebben voorgelegd aan de directeur.
10. Op 17 maart 2010 informeert verzoeker opnieuw naar de afhandelingstermijn.
11. In reactie hierop geeft Stadstoezicht bij e-mail van 18 maart 2010 aan dat er geen antwoord gegeven kan worden over de afhandelingstermijn omdat de directeur door ziekte afwezig is. Aangegeven wordt dat de doorstroom van de klacht wel bevorderd zal worden.
12. Bij e-mail van 22 maart 2010 reageert de heer L. op de klacht van verzoeker. Hij geeft voor zover hier van belang het volgende aan:

“Uw klacht heeft in aanvang enige vertraging opgelopen door diverse oorzaken. Een daarvan was een oud en verkeerd postadres dat nog bestond op onze website. Daarvoor bied ik onze excuses aan. Vervolgens heeft de afwikkeling door ziekte ongelukkigerwijs ook enig oponthoud gehad, hetgeen helaas niet te voorkomen was. In dit verband wil ik het volgende opmerken. U heeft in januari 2010 een klacht ingediend over een bekeuringssituatie in juli 2009. Uit uw klacht wordt mij niet duidelijk waarom u ervoor koos om deze klacht in januari 2010 en niet al in juli 2009 te doen.

Om enige tijd in te halen bericht ik nu per mail.

(...) In zijn algemeenheid kan ik echter daarover zeggen dat u heeft geparkeerd in een parkeerverbodzone. Die zone bent u ingereeden bij de Hofstraat. Binnen de zone mag u uitsluitend parkeren op officiële als zodanig aangeduide parkeerplaatsen. Uiteraard ook in de parkeergarages. Het zal u bekend zijn dat het gebouw waarnaast u parkeerde een parkeergarage is die ten tijden van het parkeren was geopend.

Stadstoezicht werkt met surveillanceschema's, waarin de controleurs op bepaalde tijden op bepaalde plaatsen controleren. Dat betekent dat niet altijd overal wordt gecontroleerd maar bij tijd en wijle. Wanneer er een controle plaatsvindt, op een bepaalde locatie, worden de auto's die daar op dat moment verkeerd geparkeerd worden aangetroffen bekeurd.

Wat op onze website staat is wel juist. Wij werken niet met aantallen bekeuringen per jaar die behaald moeten worden. Dat wij graag willen scoren zoals u het noemt, is onjuist. Ook zullen wij ons beleid niet aanpassen om te kunnen “oogsten” zoals u het noemt. (...)”
13. Ook op 22 maart 2010 reageert verzoeker op dit antwoord en geeft daarin aan dat er geen antwoord is gekomen op zijn vragen/klacht. Hij geeft aan dat er wederom weer auto's fout geparkeerd stonden die een bekeuring kregen. Verzoeker vraagt zich af waarom er nog steeds geen “niet-parkeren” is aangebracht.
14. Bij e-mail van 23 maart 2010 geeft verzoeker nog aan in reactie op het antwoord van Stadstoezicht dat hij wel degelijk eerder een klacht heeft ingediend, te weten op 23 augustus 2009, maar dat deze door Stadstoezicht is doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie, zonder dat verzoeker daarom had gevraagd.
15. Op 29 maart 2010 stuurt verzoeker nogmaals een e-mail met daarin diverse kentekens van andere auto's die verkeerd hebben geparkeerd.
16. Bij brief van 1 april 2010 antwoordt de heer L. schriftelijk op de eerder ingediende klacht en de diverse e-mails. Hij geeft in deze brief ondermeer aan:

“Op 22 maart j. heb ik via de e-mail geantwoord op uw klachten en opmerkingen over

Stadstoezicht Almelo. Daarbij heb ik u gemeld dat ik uitsluitend op uw opmerkingen kan ingaan voor zover deze betrekking hebben op de bejegening of het handelen van Stadstoezicht als organisatie of één van haar medewerkers. Inmiddels heeft u twee nieuwe reacties gezonden door middel van e-mail.

Met betrekking tot uw reactie van 23 maart het volgende: wanneer een reactie van een betrokkene als een bezwaar tegen de bekeuring dient te worden opgevat, is het als normaal te beschouwen dat de reactie dan wordt doorgezonden naar het Openbaar Ministerie waar de behandeling ervan zal plaatsvinden. Ik heb u aangegeven dat het Openbaar Ministerie de bevoegde instantie is.

In uw reactie van 29 maart geeft u wederom een voorbeeld van een situatie waarin op een bepaalde plaats verkeerd geparkeerde auto's staan. Daarnaast suggereert u dat financiële motieven een rol zouden spelen bij het in stand laten van een volgens u onduidelijke situatie. Op deze suggestie, die ik geheel voor uw rekening laat, ga ik niet weer in. Ook heb ik u aangegeven dat er in Almelo sprake is van een parkeerverbodzone, en dat bij de invalswegen duidelijk is aangegeven dat men deze inrijdt. In uw geval is het begin van de parkeerverbodzone slechts enkele honderden meters verwijderd van de locatie waar wordt geparkeerd. Het dient de automobilist bekend te zijn dat wanneer hij een dergelijke zone is binnengereden er uitsluitend geparkeerd mag worden als bij zodanig aangeduide parkeerplaatsen. Deze parkeerverbodzone geldt voor de openbare ruimte van de gehele binnenstad van Almelo. De door u aangegeven locatie is geen aangeduide parkeerplaats. Op basis van het bovenstaande acht ik de situatie niet onduidelijk. (...)”

17. Bij e-mail van 28 juni 2010 reageert verzoeker naar Stadstoezicht op de brief van 01 april 2010. Hierop wordt namens de heer L. bij e-mail van 8 juli 2010 medegedeeld dat hij van mening is dat hij in de brief van 1 april 2010 voldoende op de klacht is ingegaan.
18. Naar aanleiding van het antwoord van Stadstoezicht heeft verzoeker bij brief van 17 september 2010, ingekomen 21 september 2010 een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 29 november 2010 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker

Verzoeker laat aan de hand van foto's zien waar hij heeft geparkeerd en dat daar met regelmaat andere auto's staan en gecontroleerd wordt door Stadstoezicht. Dit laatste laat verzoeker zien met een foto genomen vanuit het WOK-restaurant. Verzoeker gaat regelmatig bij dit restaurant te eten. Hij woont in E., familie woont aan de andere kant van Almelo en het restaurant is zo'n beetje halverwege. Het is allemaal een kwestie van geld dat Stadstoezicht daar aan het bekeuren is. Het bekeuren kan voorkomen worden als er bijvoorbeeld op de straat "niet parkeren" wordt aangegeven. Op de vraag van de heer Snijder waarom verzoeker er vanuit gaat dat hij er mag staan geeft hij aan dat hij dat altijd

heeft gedaan. Verzoeker had geen aanwijzing dat het niet zou mogen. Het is inpandig en dus ging hij er vanuit dat het om particulier eigendom ging. In het verleden heeft hij ook toestemming gekregen van iemand van het WOK-restaurant. De suggestie wordt gewekt dat je er kan staan. De zaak is bij de rechter geweest, maar die zei weer dat ik bij Stadstoezicht moest zijn. Zo wordt verzoeker maar heen en weer gestuurd. De rechter vond de zaak wel interessant. Doordat het gedeelte een ander wegdek heeft en inpandig is wekt het de indruk van een parkeergelegenheid. Het is nu veranderd door het bordje met verwijzing naar parkeergelegenheid voor de WOK in de parkeergarage. Maar het parkeren gaat nog steeds door en Stadstoezicht blijft maar bekeuren. De zoneverbodsborden zijn trouwens ook bijna niet te zien. Stadstoezicht zou zich wat meer dienstbaar op kunnen stellen en de heer L. zou het aanhangig kunnen maken bij de gemeente. Het gaat allemaal om het halen van het bonnenquotum, dat blijkt ook uit een krantenbericht uit de Telegraaf van 17 november 2010 waarin het gaat over een huisarts uit Lelystad die is bekeurd wegens foutparkeren. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat het niet waar is dat de heer L. heeft gelogen. Hij biedt zijn excuses aan de heer L. aan voor deze opmerking.

#### Stadstoezicht, de heer E. L.

De locatie waar het om gaat behoorde tot de openbare ruimte. In het centrum van Almelo is een parkeerverbodzone van toepassing en mag er alleen geparkeerd worden op daarvoor gereserveerde plaatsen. Verzoeker is dit bord een paar honderd meter voordat hij bij de bewuste locatie kwam gepasseerd. Desgevraagd geeft de heer Littoij aan dat het geen openbare ruimte is als het terrein is afgesloten met een ketting of slagboom of als er een bord hangt waarop het staat aangegeven. Zolang het gaat om openbare ruimte is Stadstoezicht dus gemachtigd om op te treden als er fout geparkeerd wordt. De vraag wat wel of niet openbare ruimte is, is zijn inziens een zaak van de rechter en hoort niet thuis bij het klachtrecht. Daarbij moet het voor iedereen bekend zijn dat er niet geparkeerd mag worden. De heer L. ziet het overigens als een aantijging dat door verzoeker steeds wordt herhaald dat het Stadstoezicht om het geld gaat. Stadstoezicht verdient niets aan geïnde bekeuringen en heeft er dus geen enkel voordeel bij. Daarbij wordt de heer L. ook beticht van jokken en dat bevalt hem niet. Op de vraag waarom de heer L. verzoeker niet heeft gehoord bij het afhandelen van de klacht geeft hij aan dat hij de mails heeft opgevat als een persoonlijk schrijven aan hem zelf en niet als een klacht waarin het gaat over bejegening. Daarom is er geen hoor en wederhoor toegepast. Pas later is het opgevat als klacht en is er ook verwezen naar de Overijssels Ombudsman.

Tot zover de bevindingen.

#### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

Verzoeker en Stadstoezicht zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Verzoeker heeft bij e-mail van 28 december 2010 gereageerd op het rapport van bevindingen.

- Verzoeker maakt een opmerking over het verder anonimiseren van het rapport van bevindingen. De Ombudscommissie heeft het rapport conform deze opmerking aangepast. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat voor publicatie op de website de adresgegevens van verzoeker worden geanonimiseerd.
- Verzoeker geeft aan dat hij tijdens de hoorzitting ook weer een serie kentekens heeft doorgegeven van foutparkeerders/slachtoffers. De Ombudscommissie neemt dit voor kennisgeving aan.
- Verzoeker kopieert een mail van 8 juli 2010 van Stadstoezicht in waarin staat dat er door de heer L. van Stadstoezicht niet meer gereageerd zal worden op de door verzoeker gezonden brief omdat hij van mening is met de brief van 1 april 2010 voldoende te zijn ingegaan op de kwestie. De Ombudscommissie verwijst naar punt 17 van het rapport van bevindingen waarin deze brief al wordt genoemd.
- Verzoeker kopieert een regel uit een krantenartikel, met de volgende tekst: "Minister van Veiligheid en Justitie Ivo Opstelten maakt een einde aan de zogeheten 'bonnenquota' bij politiekorpsen. De Ombudscommissie neemt dit gedeeltelijke krantenartikel voor kennisgeving aan.
- Verzoeker geeft aan zijn geld terug te willen en een vergoeding voor zijn reiskosten te willen. Voor wat betreft de opmerking van verzoeker dat hij zijn geld terug wil van de bekeuring merkt de Ombudscommissie op dat de Officier van Justitie hier uitspraak over doet en de Ombudscommissie hier niet toe is bevoegd. De reiskosten naar de hoorzitting van de Ombudscommissie op 29 november 2010 komen niet voor vergoeding in aanmerking. Ingevolge artikel 9:33 Awb kunnen de reiskosten worden vergoed als verzoeker is opgeroepen en verplicht is te verschijnen. In dit geval is verzoeker uitgenodigd en was niet verplicht te verschijnen.
- Tot slot geeft verzoeker aan zijn afkeuring uit te spreken over de mentaliteit. De Ombudscommissie is niet bevoegd te oordelen over gemeentelijk beleid. Stadstoezicht is uitvoerend handhaver van het gemeentelijk parkeerbeleid. De Ombudscommissie is derhalve niet bevoegd een oordeel te geven over het handhavingsbeleid van Stadstoezicht.

Van de kant van Stadstoezicht is geen reactie ontvangen.

#### Kern van de klacht

Verzoeker is van mening dat Stadstoezicht een onduidelijke parkeersituatie in stand houdt. Verzoeker vindt dat er geen sprake is van adequate informatieverstrekking door Stadstoezicht.

#### Informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen aan de burger tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Verzoeker parkeert al enige tijd in de buurt van een restaurant waar hij met enige regelmaat gaat eten. Op 23 juli 2009 heeft verzoeker van Stadstoezicht een bekeuring gekregen omdat hij fout geparkeerd heeft.

Inmiddels is voor het terrein een hek aangebracht en zijn er verwijzingsbordjes door het betreffende restaurant geplaatst naar parkeermogelijkheden (in de er naast gelegen parkeergarage) en is de situatie ook voor verzoeker duidelijk. Door middel van het hek behoort het terrein niet meer tot de openbare ruimte. Ten tijde van de bekeuring was er nog geen hek en verzoeker vindt dat hij daar had mogen parkeren. Hij is van mening dat niet duidelijk was dat hij daar niet mocht parkeren en hij geeft aan dat Stadstoezicht hem hierover beter had moeten informeren door bijvoorbeeld het vermelden van de tekst "niet parkeren" op het wegdek of op borden.

Stadstoezicht geeft aan dat in het gehele centrum van Almelo een parkeerverbodzone is, wat duidelijk wordt gemaakt door meerdere verkeersborden die verzoeker bij binnenkomst in het centrum van Almelo is gepasseerd. In deze parkeerverbodzone mag alleen worden geparkeerd op daarvoor aangewezen plaatsen zoals parkeerplaatsen en parkeergarages. Verzoeker heeft in de openbare ruimte buiten een parkeerplaats of een parkeergarage geparkeerd.

De Ombudscommissie is van oordeel dat verzoeker op basis van het parkeerverbodzonebord, dat verzoeker tot twee keer toe is gepasseerd voordat hij de betreffende locatie had bereikt, had behoren te weten dat parkeren alleen is toegestaan op de daarvoor bestemde parkeerplaatsen of in parkeergarages. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat Stadstoezicht aan haar informatieplicht heeft voldaan door te verwijzen naar de van gemeentewege geplaatste parkeerverbodzoneborden en de situatie voldoende duidelijk is. Wel is de Ombudscommissie van oordeel dat meer uitleg over het begrip openbare ruimte het geheel voor verzoeker duidelijker had gemaakt. Dit had vooral in de klachtafhandeling, zie hieronder, voor meer duidelijkheid kunnen zorgen.

Het argument dat verzoeker hier al jaren parkeert, anderen dit ook doen en hij toestemming zou hebben gehad van iemand van de WOK doen hier niets aan af. Met de opmerkingen met betrekking tot het "willen oogsten" en het willen behalen van eventuele bonnenquota is de Ombudscommissie van oordeel dat zij niet bevoegd is te oordelen over gemeentelijk beleid. Stadstoezicht is uitvoerend handhaver van het gemeentelijk parkeerbeleid. De Ombudscommissie is derhalve niet bevoegd een oordeel te geven over het handhavingsbeleid van Stadstoezicht.

#### Klachtafhandeling

Met betrekking tot de procedure van de klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie op dat uit de stukken en de verklaringen blijkt dat de e-mailberichten van verzoeker in eerste instantie door Stadstoezicht zijn opgevat als een persoonlijk schrijven aan de directeur. Zo wordt onder de e-mail van de directeur van 22 maart 2010 dan ook geen verwijzing naar de Overijsselse Ombudsman vermeld. In de brief van 1 april 2010 van Stadstoezicht wordt de klacht 'officieel' afgehandeld en wordt ook verwezen naar de Ombudsman. De Ombudscommissie concludeert dat verzoeker naar aanleiding van zijn klacht niet is uitgenodigd voor een gesprek. Er heeft dan ook in die zin geen hoor-en wederhoor plaatsgevonden. De Ombudscommissie is van oordeel dat dit wel had behoren te gebeuren en vindt hiermee de klachtafhandeling niet zorgvuldig.

Met betrekking tot de inhoud van de klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie op dat verzoeker in zijn berichten vraagt om een nadere toelichting waarom hij op de bewuste plek niet mag parkeren.

In de e-mail van 22 maart 2010 en de brief van 01 april 2010 wordt door de directeur van Stadstoezicht wel een toelichting gegeven over de parkeerverbodzone en dat verzoeker dan alleen mag parkeren op de daartoe aangewezen plaatsen of in parkeergarages, maar geen toelichting over het begrip openbare ruimte. Tijdens de hoorzitting geeft de directeur van Stadstoezicht een nadere en heldere uitleg over het begrip openbare ruimte. De Ombudscommissie is van oordeel dat als verzoeker was gehoord en deze uitleg over het begrip openbare ruimte bij de hoorzitting was betrokken de situatie voor verzoeker wellicht duidelijker was geweest.

### **Oordeel**

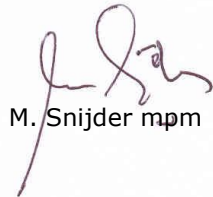
De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen:

I. Informatieverstrekking: behoorlijk;

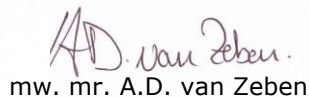
Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

II. Klachtafhandeling: onzorgvuldig

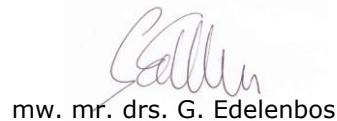
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 17 januari 2011.



M. Snijder mpm



mw. mr. A.D. van Zeben



mw. mr. drs. G. Edelenbos