

Rapport met oordeel

Verzoeker

De heer R. E. te Zenderen, hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoekschrift

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 6 augustus 2013.

Klacht

Verzoeker klaagt over een gedraging van Stadstoezicht Almelo: verzoeker vindt dat de parkeercontroleur niet naar zijn verhaal luisterde, althans geen rekening hield met zijn argumenten.

Bevoegdheid ombudscommissie

Stadstoezicht Almelo heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Verloop van de klachtprocedure

Op 1 mei 2013 diende verzoeker zijn klacht in bij Stadstoezicht Almelo (hierna: Stadstoezicht). Stadstoezicht zond op 18 juli 2013 zijn schriftelijke reactie op de klacht naar verzoeker. Verzoeker is niet tevreden met deze reactie en liet dat op 6 augustus 2013 weten aan de Overijsselse Ombudsman. De ombudscommissie vroeg stukken op bij Stadstoezicht.

Op basis van de stukken achtte de ombudscommissie het zinvol om een gesprek te hebben met verzoeker en Stadstoezicht. Het gesprek vond plaats op 23 september 2013 bij Stadstoezicht Almelo. Aanwezig waren verzoeker in persoon, de heer J.F., Controleur Openbare Ruimte en mevrouw G. E., teamchef Stadstoezicht. Van de kant van de ombudscommissie waren aanwezig de heer P. Jansen (voorzitter) en mevrouw A.D. van Zeben (commissielid belast met onderzoek en rapportage).

Behoorlijkheidsnormen

De ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De behoorlijkheidswijzer staat vermeld op de website van de Overijsselse Ombudsman. In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarde 'open en duidelijk', in het bijzonder de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger.

Feiten

Op basis van de schriftelijke informatie en het gesprek is – voor zover van belang voor het onderzoek naar de behoorlijkheidsnormen en voor zover niet gemotiveerd weersproken – het volgende komen vast te staan.

1. Op 24 april 2013 parkeerde verzoeker zijn auto in de Oranjestraat te Almelo. Op deze plek geldt betaald parkeren.
2. Verzoeker ging een winkel binnen, waar hij iets moest kopen. Bij terugkomst trof hij parkeercontroleurs aan.
3. Verzoeker vertelde aan de parkeercontroleur die hem te woord stond waarom hij nog geen parkeerkaartje had kunnen kopen: "hij probeerde een parkeerkaartje te kopen maar het muntstuk van € 0,50 bleek niet geschikt te zijn. In de winkel heeft hij het muntstuk gewisseld om een parkeerkaartje te kunnen kopen. Toen hij uit de winkel kwam zag hij een parkeercontroleur bij zijn auto en daarom ging hij direct naar zijn auto."
4. Het verhaal van verzoeker gaf de parkeercontroleur geen aanleiding om geen naheffingsaanslag te laten uitschrijven door zijn collega (stagiair).
5. Verzoeker maakte geen bezwaar op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) tegen de naheffingsaanslag.

Gesprek met de ombudscommissie

De bedoeling van een gesprek is dat betrokkenen er eventueel met elkaar uit te komen, zodat een rapport van de ombudscommissie achterwege kan blijven. Verzoeker gaf aan dat hij graag zou zien dat Stadstoezicht zijn parkeerbeleid aanpast, hem excuses aanbiedt en het geld van de parkeerboete teruggeeft. De ombudscommissie is niet bevoegd om het beleid van Stadstoezicht te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. De ombudscommissie is ook niet bevoegd is om een dwingende uitspraak te doen over de opgelegde naheffingsaanslag parkeerbelasting. Dat is voorbehouden aan de rechter. De controleur gaf aan dat hij verzoeker behoorlijk te woord stond en daarom geen excuses hoeft aan te bieden. De ombudscommissie besloot om deze redenen het gesprek over te laten gaan in een hoorzitting over de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger.

Wat besproken is wordt daarom als aanvullende informatie van betrokkenen beschouwd.

Verzoeker

Verzoeker verklaart geen bezwaar te hebben gemaakt tegen de naheffingsaanslag. Het gaat verzoeker om het principe. Hij was te goeder trouw. Hij wilde wel betalen, maar er was iets met de munt van € 0,50. Die viel een paar keer door de automaat. Daarom ging hij naar de winkel om een ander muntje te vragen. Naar een andere automaat gaan zou geen zin hebben gehad, omdat deze dan ook waarschijnlijk het muntje van € 0,50 niet zou accepteren. Bellen over defect zijn van de automaat zou ook geen zin hebben gehad, omdat het euvel lag bij het muntje. Hij ging naar de winkel waar hij ook wel kopieerwerk deed/ liet doen en nog wat moest kopen. De winkelier was aan het afrekenen met een vrouw. Daarom moest hij even wachten. Het duurde niet lang. Inmiddels vond hij ook wat hij nodig had en daarom kwam hij met een pakje naar buiten.

Verzoeker vindt het niet eerlijk dat de parkeercontroleur zijn verhaal niet serieus nam in de zin dat hij geen boete zou krijgen. De controleur gaf duidelijk de kaders aan, waarbinnen hij moet handhaven. Daarmee was verzoeker het niet eens en reed boos weg nog voordat de bon was uitgeschreven. Verzoeker vindt dat Stadstoezicht zijn beleid moet aanpassen.

Parkeercontroleur

De controleur verklaart dat hij wel luisterde naar het verhaal van verzoeker en geen reden had om verzoekers verhaal in twijfel te trekken. Hij kan zich voorstellen dat het als vervelend werd ervaren door verzoeker dat hij toch een naheffingsaanslag parkeerbelasting kreeg. Maar hij heeft zich nu

eenmaal te houden aan het beleid van Stadstoezicht en de werkinstructies en als handhaver heeft hij ook een eigen verantwoordelijkheid. Van parkeerders wordt verwacht dat men eerst betaalt en dan pas een winkel in gaat. Dat heeft hij uitgelegd aan verzoeker, waarop verzoeker boos werd en wegreed. Hij vindt dat hij verzoeker correct te woord stond.

Op vraag van de ombudscommissie over hoe te handelen bij het weigeren van de automaat van een munt antwoordt de controleur dat van parkeerders wordt verwacht dat zij dan naar een andere parkeerautomaat gaan of bellen met het nummer dat op de parkeerautomaat staat. Dat gesprek wordt dan geregistreerd en doorgegeven aan de controleurs.

Afspraak

Met Stadstoezicht werd afgesproken dat de werkinstructies/ kaders voor parkeerhandhaving ter informatie naar de ombudscommissie worden gestuurd. De werkinstructie van 25 april 2005 heeft de ombudscommissie op 9 oktober 2013 ontvangen.

Reacties op de bevindingen

Verzoeker en Stadstoezicht zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen. Beide hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Voor zover relevant zijn de reacties verwerkt in de bevindingen (zie punt 2 onder het kopje 'Feiten' en de aanvulling bij de verklaring van verzoeker onder het kopje 'Gesprek met de ombudscommissie').

Overwegingen van de ombudscommissie

De behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger impliceert dat de overheid een open oor heeft voor de burger. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Vaststaat dat verzoeker geen parkeerkaartje had gekocht en dat de parkeercontroleur dit constateerde. De parkeercontroleur verklaarde naar het verhaal van verzoeker te hebben geluisterd en zijn relaas niet in twijfel te trekken. Daarmee mag worden geconstateerd dat de parkeercontroleur voldoende naar verzoeker luisterde en hem serieus nam.

Ook verklaarde de parkeercontroleur dat hij zich kan voorstellen dat het vervelend is voor verzoeker dat hij toch een naheffingsaanslag parkeerbelasting kreeg.

De vraag is of de parkeercontroleur had kunnen besluiten geen naheffingsaanslag op te leggen. Dat is namelijk waar het verzoeker om gaat.

De parkeercontroleur verklaarde dat hij zich moet houden aan de werkinstructie van Stadstoezicht. Dit betekent volgens hem dat er in de situatie van verzoeker geen reden was voor het niet opleggen van een naheffingsaanslag.

Het doel van de werkinstructie van Stadstoezicht (artikel 1.2) is om de parkeercontroleur tijdens zijn werkzaamheden een taakomschrijving te bieden, waarin zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd. In artikel 1.4 staat dat in alle gevallen waarin de instructies niet voorzien, van de parkeercontroleur wordt verwacht dat hij met verstandig inzicht handelt binnen het kader van het gestelde doel. Hierbij wordt het nodige initiatief van de controleur verlangd. Deze initiatieven mogen niet in strijd zijn met wettelijke bepalingen of voorschriften van de gemeente.

Het doel van de parkeercontrole staat in artikel 1.5: de parkeercontroleur moet toezien op de naleving van parkeervoorschriften geldend in de gemeente Almelo. (...) De parkeercontroleur is belast met het uitvoeren van algemene controle, het signaleren van feiten en het opleggen van naheffingen, uitschrijven van kennisgevingen en beschikkingen en het opmaken van processen-verbaal.

Artikel 2.3 gaat over de controle werkzaamheden: de parkeercontroleur checkt of parkeerders in gebieden met betaald parkeren de parkeervoorschriften naleven volgens de geldende parkeerverordening van de gemeente Almelo. In deze gebieden gaat de parkeercontroleur na of voor geparkeerde voertuigen de verschuldigde parkeerbelasting is voldaan. Dit moet blijken uit de aanwezigheid van een geldig parkeerkaartje (...). Indien geen geldig betaalbewijs aanwezig is (...) legt de controleur een naheffingsaanslag op. In artikel 2.4 staat onder meer dat bij parkeermeters en parkeerautomaten de parkeertijd minimaal vijf minuten verstreken dient te zijn alvorens een naheffingsaanslag wordt uitgeschreven. In artikel 2.5 staan de redenen voor het intrekken van de naheffingsaanslag, waaronder: parkeerder toont ter plekke alsnog een geldig kaartje, een defecte parkeerautomaat/meter, duidelijke gevallen van overmacht, bijvoorbeeld medische gronden of een ongeval.

In het licht van bovenstaande moet de vraag worden beoordeeld of de parkeercontroleur op basis van het verhaal van verzoeker had kunnen besluiten geen naheffingsaanslag op te leggen.

In zijn klachtbrief van 1 mei 2013 aan Stadstoezicht schrijft verzoeker dat hij op woensdag 24 april 2013 omstreeks 10.15 parkeerde. Bij het horen op 14 mei 2013 tijdens de interne klachtprocedure verklaren de parkeercontroleur en de stagiaire dat zij op woensdag 24 april 2013 rond 10.20 uur op de betreffende parkeerplek waren. Hoe dan ook, verzoeker kwam terug bij zijn auto zonder parkeerkaartje. Daarmee kan verzoeker niet aantonen dat hij er alles aan heeft gedaan om toch een parkeerkaartje te kopen binnen de tijd van ongeveer vijf minuten. De parkeercontroleur heeft verklaard dat hij de parkeerautomaat heeft gecontroleerd op een defect, wat niet het geval bleek. Ook valt het verhaal van verzoeker niet onder de overige redenen voor het intrekken van de naheffingsaanslag.

Daarmee mag worden geconcludeerd dat de parkeercontroleur heeft gehandeld conform de werkinstructie van Stadsbeheer en daarmee conform de parkeervoorschriften in de gemeente Almelo. Deze voorschriften laten geen ruimte aan de parkeercontroleur om anderszins te beslissen. Dit zou misschien (binnen de marge van 5 minuten) anders zijn geweest als verzoeker na het wisselen van de € 0,50 munt in de winkel een parkeerkaartje zou hebben gekocht alvorens de controleurs aan te spreken.

Overigens wordt ten overvloede opgemerkt dat dit een kwestie is, waarover alleen de rechter mag oordelen. Verzoeker heeft echter aangegeven geen bezwaarschrift te hebben ingediend tegen de naheffingsaanslag.

Ten slotte wordt opgemerkt dat verzoeker aangeeft dat de controleur hem goed informeerde over de kaders waarbinnen hij moet handhaven. Dat verzoeker het niet eens is met de werkinstructies/ beleid van Stadstoezicht is een kwestie die op basis van de wet niet valt onder de bevoegdheid van de ombudscommissie.

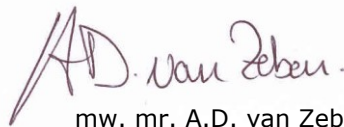
Oordeel

De gedraging van Stadstoezicht Almelo is ten aanzien van de kernwaarde 'open en duidelijk', in het bijzonder de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger, behoorlijk.

Daarmee is de klacht van verzoeker ongegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 18 november 2013.


P. Jansen


mw. mr. A.D. van Zeben