

OORDEEL

Verzoeker

De heer en mevrouw W. te Almelo.

Datum verzoekschrift

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 06 februari 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

De heer W. klaagt er over dat hij voor de derde keer met parkeercontroleur K. te maken heeft gekregen. Hij heeft het gevoel dat de parkeercontroleur het op hem gemunt heeft. Ook klagen verzoekers over de onheuse bejegening door deze parkeercontroleur. Tot slot klagen verzoekers erover dat de betreffende parkeercontroleur een onjuiste verklaring zou hebben afgelegd. Er worden in zijn verklaring feiten genoemd die niet zouden hebben plaatsgevonden.

Procedure

Op 24 augustus 2009 hebben verzoekers een klacht ingediend bij Stadstoezicht. Naar aanleiding van deze klacht heeft de klachtenbehandelaar de betreffende parkeercontroleur gehoord op 11 september 2009 en op 27 oktober 2009. Op 16 september 2009 is de teamchef parkeercontrole gehoord en tot slot is de collega-parkeercontroleur/teamchef op 9 oktober 2009 gehoord. Op 14 oktober 2009 is de heer W. gehoord over de klacht. Bij brief van 10 december 2009 heeft Stadstoezicht haar bevindingen

en conclusie over de klacht aan verzoekers meegedeeld. Naar aanleiding van deze brief hebben verzoekers bij brief van 14 december 2009 aanvullende vragen gesteld. Op 11 januari 2010 heeft Stadstoezicht schriftelijk gereageerd op deze aanvullende vragen. Verzoekers hebben hierna bij brief d.d. 20 januari 2010 een laatste maal gereageerd naar Stadstoezicht waar Stadstoezicht op 27 januari 2010 op heeft gereageerd door aan te geven dat ze de zaak als afgedaan beschouwen en de brief niet als nieuwe klacht in behandeling nemen.

Omdat verzoekers niet tevreden waren over het resultaat van de klachtbehandeling hebben ze op 6 februari 2010 een verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 4 maart 2010 heeft de Overijsselse Ombudsman stukken opgevraagd bij Stadstoezicht om een goed beeld te kunnen vormen van de ingediende klacht. Na bestudering van de ontvangen stukken heeft de Ombudscommissie besloten de klacht in onderzoek te nemen en een hoorzitting te houden. Bij de hoorzitting op 22 april waren aanwezig: verzoekers, de betrokken parkeercontroleur, de collega-parkeercontroleur/teamchef en van de zijde van de Ombudsman de heer M. Snijder, mevrouw J. den Engelse 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):

Onpartijdigheid;

Correcte bejegening/ Professionaliteit.

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.

Verzoekers hebben op 13 augustus 2009 een bekeuring gekregen van parkeercontroleur K., in dienst bij Stadstoezicht. Deze bekeuring is uitgeschreven voor het rijden in een geslotenverklaring in de Holtjesstraat.

De heer W. heeft het gevoel dat de parkeercontroleur het op hem gemunt heeft. Hij geeft aan dat het de derde keer is dat hij te maken heeft met deze parkeercontroleur. De eerste keer was toen verzoeker fietste in een voetgangersgebied. De parkeercontroleur heeft hem hierop aangesproken en heeft hem daarbij volgens verzoeker vastgepakt. Vervolgens zou er een woordenwisseling zijn

ontstaan. Er is die eerste keer geen bekeuring uitgeschreven. De tweede keer was op het gemeentehuis, toen verzoeker een parkeerkaart kwam opwaarderen. De parkeercontroleur heeft toen tegen verzoeker gezegd; 'Kennen wij elkaar niet ergens van.' Met deze opmerking zou de parkeercontroleur bedoeld hebben op het feit dat verzoekers burens zijn van een kennis van hem.

Verzoekers geven ook aan dat ze het gedrag van de parkeercontroleur tijdens het gesprek bij het uitschrijven van de bekeuring op 13 augustus 2009 als onprettig hebben ervaren. Hij heeft kortaf geantwoord en zich asociaal en agressief gedragen. Toen verzoekers, na de bekeuring, eenmaal wegreden, gedroeg in hun beleving de parkeercontroleur zich wederom asociaal door met zijn fiets half op de straat te staan waardoor verzoekers moesten uitwijken.

Verzoekers geven tevens aan dat ze na het lezen van de verklaringen, afgelegd door de parkeercontroleur ten overstaan van de klachtcoördinator, het niet eens zijn met de verklaring van de parkeercontroleur dat door verzoekers zou zijn gescholden en gevloekt. Verzoekers geven aan dat er door hen absoluut niet is gescholden. Door mevrouw is een vraag gesteld met betrekking tot de overtreding en meneer zou iets gezegd hebben over de hoogte van de bekeuring, maar gescholden is er niet. Met betrekking tot de verklaring van de collega parkeercontroleur, die de avond van de bekeuring erbij aanwezig was, geven verzoekers aan dat ze het gevoel hebben dat zij alleen maar een verklaring heeft afgegeven om het verhaal van haar collega te versterken. De verklaring voegt volgens hen niets toe over dat wat zich feitelijk afspeelde.

Verzoekers hebben op 24 augustus 2009 een klacht ingediend bij Stadstoezicht over het bovenstaande. In deze klacht geven verzoekers aan wat hierboven onder punt 1, 2 en 3 is beschreven. Ook geven verzoekers aan dat meneer op 14 augustus heeft gebeld met Stadstoezicht om de naam te verkrijgen van de parkeercontroleur. Verzoeker geeft aan dat het de nodige moeite kostte om achter de naam te komen. Uiteindelijk heeft verzoeker gesproken met de teamleider van de betreffende parkeercontroleur. Verzoeker heeft het gevoel tijdens dit gesprek niet gehoord en begrepen te zijn.

Op 14 oktober 2009 zijn verzoekers in de gelegenheid gesteld om een toelichting op de klachten te geven. Tijdens dit gesprek heeft de heer W. aangegeven dat zijn klacht gericht is tegen:

de verklaring van de parkeercontroleur waarin wordt gesteld dat verzoekers zouden hebben gescholden;

de verklaring van de parkeercontroleur waarin hij aangeeft dat hij verzoeker niet zou herkennen.

Bij brief van 10 december 2009 heeft Stadstoezicht aan verzoekers haar bevindingen en conclusie over de klacht meegedeeld. De conclusie luidt dat de klacht ongegrond is, wat Stadstoezicht als volgt motiveert:

"Ik kom tot de conclusie dat op enkele punten in de verklaringen van u en de heer K. verschillen blijven bestaan. Bijvoorbeeld, de heer K. meent u woorden te hebben horen zeggen die u verklaart niet te hebben gezegd. Anderzijds meent u dat de heer K. het in zijn optreden tegen u persoonlijk had gemunt, hetgeen door de heer K. wordt ontkend. Omdat verder ondersteunend bewijs voor het een of het ander ontbreekt, kan ik uw klacht niet gegrond verklaren. Na elke klacht is het echter binnen Stadstoezicht gebruikelijk dat een evaluatiegesprek met de betrokken medewerker plaatsvindt. In het

gesprek met de heer K. zal worden ingegaan op uw beleving van het incident en zijn optreden en zal worden bekeken of en zoja, waar verbeteringen mogelijk zijn.”

Naar aanleiding van het antwoord van de gemeente hebben verzoekers bij brief van 14 december 2009 aanvullende vragen gesteld. Op 11 januari 2010 heeft Stadstoezicht schriftelijk gereageerd op deze aanvullende vragen. Verzoekers hebben hierna bij brief d.d. 20 januari 2010 een laatste maal gereageerd naar Stadstoezicht waar Stadstoezicht op 27 januari 2010 op heeft gereageerd door aan te geven dat ze de zaak als afgedaan beschouwen en de brief niet als nieuwe klacht in behandeling nemen.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'.

Daarnaast hebben partijen op 22 april 2010 nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoekers

Verzoeker geeft aan dat hij het gevoel heeft dat de parkeercontroleur het op hem heeft gemunt. Dit is de derde keer dat hij dezelfde controleur is tegen gekomen. De eerste keer heeft de controleur hem ook vast gepakt. Verzoeker heeft zelf bij de politie gewerkt en weet dat dit geen correcte manier van bejegening is. Hij is dan ook uit zijn slof geschoten bij dit voorval. Verzoeker geeft aan dat hij de controleur voor een tweede keer tegenkwam op het stadhuis en toen een vreemd gevoel kreeg bij de opmerking van de betreffende controleur; 'Ken ik u niet?'. Verzoeker kreeg een vreemd gevoel door de houding van de controleur en de manier van kijken. Verzoeker gelooft niet dat de controleur niet wist wie hij was. Na het derde incident heeft verzoeker gebeld met de teamleider. Omdat hij na dit gesprek het gevoel had niet gehoord te zijn heeft hij een klacht ingediend. Verzoeker geeft aan dat hij weliswaar verbaasd was over de bekeuring, hij niet wist dat hij daar niet in mocht rijden, maar er geen beroep tegen aangetekend heeft omdat bleek dat de bekeuring terecht was. Het gaat hem om de bejegening door de controleur, om het gevoel dat hij het op hem gemunt heeft en om de verklaringen die later door de controleur zijn afgelegd. In deze verklaringen geeft de controleur aan dat verzoekers zouden hebben gescholden. Dit is absoluut niet waar, verzoekers hebben slechts een opmerking gemaakt over het bedrag van de bekeuring en het feit dat ze niet wisten dat er ter plaatse sprake was van eenrichtingverkeer, maar niet gescholden of gevloekt. De controleur handelt in strijd met zijn ambtseed door onware verklaringen af te leggen. Verzoekers voelen zich in hun goede naam aangetast nu gesteld wordt door de controleur dat ze hebben gescholden. Verzoeker geeft nog aan dat hij enkele jaren geleden een klacht heeft ingediend tegen de collega-controleur/teamchef van de parkeercontroleur en dat deze indertijd gegrond is verklaard. Verzoeker heeft het gevoel dat de collega-controleur/teamchef hierdoor wellicht niet geheel onpartijdig is.

Stadstoezicht

De parkeercontroleur verklaart dat hij inderdaad aan verzoekers een bekeuring heeft uitgeschreven. Het eerste voorval kan hij zich niet meer herinneren. De parkeercontroleur geeft aan dat hij nooit mensen bij het lichaam pakt, hooguit bij het stuur van de fiets. Het tweede voorval kan hij zich wel herinneren. Hij zat toen achter de balie bij het stadhuis voor een paar uur en zag aan het adres van verzoekers dat deze naast een kennis wonen van hem. Hij heeft toen een opmerking gemaakt maar had hier geen bedoeling mee. Dat hij er strak bij heeft gekeken sluit hij niet uit. Desgevraagd geeft de controleur aan dat hij geen gesprek meer heeft gehad met zijn leidinggevende zoals in de brief van 10 december wordt genoemd. Dit gesprek is door persoonlijke omstandigheden niet doorgedaan. De controleur verklaart dat verzoekers zich normaal gedroegen toen hij de bon uitschreef. Toen hij wegliep deed mevrouw ineens het portier open en vroeg waarom de bon was. Bij het weggrijpen hoorde hij schelden. De parkeercontroleur geeft aan dat hij als hij zo iets hoort er klaar mee is en weg loopt, niet meer reageert.

De collega-parkeercontroleur/teamchef verklaart dat zij niet zoveel van het voorval heeft meegekregen. In haar herinnering betrof het een normale bekeuringssituatie. Ze heeft niet gehoord dat er is gescholden. Wel zei haar collega tegen haar toen hij de bekeuring had uitgeschreven; 'Hoorde je dat?'. Maar ze heeft niet gevraagd wat er is gezegd. Desgevraagd geeft ze nog aan dat er tegenwoordig meer en meer wordt gescholden, dit is geen uitzondering meer.

Tot zover de bevindingen.

Reactie op de bevindingen

De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden zijn op 10 mei 2010 als rapport van bevindingen aan verzoeker en Stadstoezicht voorgelegd met de vraag of deze goed zijn weergegeven. Stadstoezicht heeft hierop gereageerd bij brief van 27 mei 2010, ontvangen 31 mei 2010.

Stadstoezicht heeft met betrekking tot de zinsnede op pagina 3, bij punt 8, "Naar aanleiding van het antwoord van de gemeente", gesteld, dat dit moet zijn: "Naar aanleiding van het antwoord van Stadstoezicht.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de bevindingen op dit punt overeenkomstig de opmerking van de gemeente als gewijzigd moeten worden beschouwd

Voorts heeft Stadstoezicht met betrekking tot pagina 4, de laatste twee zinnen van verzoeker, gesteld dat de opmerking een suggestief karakter heeft, inhoudelijk onjuist is en een verkeerd beeld kan scheppen. De juiste weergave moet volgens Stadstoezicht de volgende zijn: De heer W. heeft in 2005 een klacht gedaan. Ten aanzien van het gedeelte daarvan dat ging over onduidelijke informatie op een parkeerautomaat is de klacht gegrond verklaard. Ten aanzien van het gedeelte van de klacht dat ging over de bejegening van de heer W. door deze collega-controleur/teamchef is de klacht niet gegrond verklaard.

De Ombudscommissie is van oordeel dat de genoemde passage de beleving van verzoeker weergeeft en neemt bij deze kennis van de visie van Stadstoezicht op de klachtbehandeling die destijds plaatsvond.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

De kern van de klacht komt erop neer dat verzoeker (de heer W.) van mening is dat de parkeercontroleur van Stadstoezicht het op hem gemunt heeft, nu hij deze controleur al drie keer in een door hem als vervelend ervaren situatie is tegengekomen. Verzoekers vinden dat de parkeercontroleur hen niet correct heeft bejegend en tot slot zijn verzoekers van mening dat de parkeercontroleur onjuiste verklaringen heeft afgelegd.

Onpartijdigheid

Deze norm uit het klachtrecht houdt in dat een bestuursorgaan zich actief dient op te stellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Een ambtenaar dient daarom burgers op een zakelijke en objectieve wijze te bejegenen.

De vraag is of verzoekers door het handelen van de parkeercontroleur een vooropgezette mening of partijdigheid konden vermoeden. Verzoeker (de heer W.) heeft aangegeven dit gevoel te hebben gehad omdat hij dezelfde parkeercontroleur in totaal drie keer is tegengekomen en omdat deze parkeercontroleur bij de tweede ontmoeting (op het stadhuis bij het verlengen van een parkeerkaart) heeft gevraagd: "Ken ik u niet?".

Ten aanzien van onpartijdigheid bij de tweede (eerdere) ontmoeting op het gemeentehuis.

Verzoeker (de heer W.) geeft aan dat hij de opmerking van de controleur, toen hij deze voor de tweede keer tegenkwam niet prettig vond. De parkeercontroleur heeft tegen verzoeker gezegd toen deze op het gemeentehuis een parkeerkaart kwam verlengen, "Ken ik u niet". De parkeercontroleur verklaart dat hij mogelijk zo iets gezegd heeft omdat hij aan het adres van verzoeker zag dat deze naast een kennis van hem woont. De Ombudscommissie vindt het voorstelbaar dat deze opmerking van de parkeercontroleur voor verzoekers niet zakelijk en objectief overkwam en vindt deze opmerking derhalve niet zorgvuldig.

Ten aanzien van onpartijdigheid bij de bekeuring van 13 augustus 2009. Verzoeker (de heer W.) verklaart dat hij het gevoel heeft dat de parkeercontroleur het op hem heeft gemunt. Verzoeker heeft dit gevoel doordat hij de betreffende parkeercontroleur nu al drie keer is tegengekomen. Uit het onderzoek van de Ombudscommissie is niet gebleken dat er bij het handelen tijdens de bekeuring op 13 augustus 2009 (de derde ontmoeting) sprake is van een vooropgezette mening of partijdigheid. De parkeercontroleur verklaart de heer W. bij het uitschrijven van de bekeuring op 13 augustus 2009 niet te hebben herkend. De verklaring van de collega-parkeercontroleur biedt hierover geen uitsluitsel. Nu

er een patstelling is als het gaat om de verklaringen van verzoeker en de parkeercontroleur kan de Ombudscommissie hier geen oordeel over geven.

Ook met betrekking tot mogelijke connexiteit tussen de opmerking tijdens de tweede ontmoeting en de bekeuring tijdens de derde ontmoeting kan de Ombudscommissie geen oordeel geven. De Ombudscommissie acht het aannemelijk dat de herkenning van verzoekers bij de tweede ontmoeting plaats heeft gevonden aan de hand van het adres. Of de parkeercontroleur verzoekers heeft herkend bij de derde ontmoeting wordt niet duidelijk uit de verklaringen. Ook deze verklaringen leiden tot een patstelling nu verzoekers aangeven ervan overtuigd te zijn dat de parkeercontroleur hen heeft herkend terwijl de parkeercontroleur aangeeft verzoekers niet te hebben herkend.

Correcte bejegening/Professionaliteit

Bij de norm van correcte bejegening gaat het om respect en fatsoen. Daarbij bepalen de specifieke omstandigheden van het geval in grote mate of een opmerking of handeling de toets der kritiek kan doorstaan. De belevingen van verzoeker en ambtenaar zijn vaak tegenstrijdig. De verzoeker klaagt immers over hoe het gedrag van een ambtenaar op hem overkwam, terwijl de ambtenaar zich in zijn eigen ogen goed gedroeg. Een ambtenaar dient zich zakelijk, neutraal en onbevooroordeeld op te stellen. Hij dient beleefd te blijven en zich zorgvuldig uit te drukken.

Verzoekers voelen zich niet correct bejegend door de parkeercontroleur op 13 augustus 2009, maar ook bij de eerdere twee ontmoetingen. Ook de opmerking: "Ken ik u niet", tijdens de tweede ontmoeting is naar het gevoel van verzoekers niet professioneel. Tot slot vinden verzoekers het verre van professioneel nu naar hun gevoel door de parkeercontroleur onjuiste verklaringen zijn afgelegd waarin wordt gesteld dat verzoekers op 13 augustus 2009 zouden hebben gescholden tegen de parkeercontroleur.

Ten aanzien van de bejegening/professionaliteit bij de tweede (eerdere) ontmoeting op het gemeentehuis. Het vereiste van professionaliteit impliceert dat een ambtenaar burgers zoveel mogelijk correct en op zakelijke wijze te woord dient te staan. Met betrekking tot de opmerking gemaakt door de parkeercontroleur bij de tweede ontmoeting is hierboven al geconcludeerd dat deze niet onpartijdig en derhalve onzorgvuldig wordt geacht. De Ombudscommissie is tevens van oordeel dat deze opmerking niet zakelijk en objectief is en daarom niet professioneel.

Ten aanzien van de bejegening/professionaliteit bij de bekeuring van 13 augustus 2009.

Tijdens het staande houden op 13 augustus 2009 heeft de parkeercontroleur naar het gevoel van verzoekers kortaf geantwoord en zich asociaal en agressief gedragen. Toen verzoekers, na de bekeuring, eenmaal wegreden, gedroeg in hun beleving de parkeercontroleur zich wederom asociaal door met zijn fiets half op de straat te staan waardoor verzoekers moesten uitwijken. De parkeercontroleur verklaart hierover dat hij deze gedragingen niet herkent. Voorts geeft hij aan dat door verzoekers zou zijn gescholden bij het weggrijden. Verzoekers geven aan dat dit absoluut niet het geval is.

De Ombudscommissie kan niet definitief achterhalen wat er precies is gezegd door beide partijen en hoe er precies is gehandeld. Wel merkt de Ombudscommissie op dat de communicatie tijdens de ontmoeting op 13 augustus 2009 voor beide partijen niet prettig is verlopen. De Ombudscommissie

kan gezien het bovenstaande geen definitieve uitspraak doen over onprofessioneel handelen door de parkeercontroleur bij de ontmoeting op 13 augustus 2009.

Oordeel

Op grond van vorenstaande komt de Ombudscommissie tot het volgende oordeel.

De gedragingen van Stadstoezicht zijn ten aanzien van de behoorlijkheidsnormen:

Onpartijdigheid: onzorgvuldig voor zover het betreft de opmerking gemaakt tijdens de tweede ontmoeting;

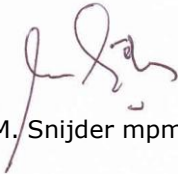
Correcte bejegening/Professionaliteit: onzorgvuldig voor zover het betreft de opmerking gemaakt tijdens de tweede ontmoeting;

Voor het overige kan de Ombudscommissie gezien de tegenstrijdige verklaringen geen oordeel uitspreken.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 22 juni 2010.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans