

## **Oordeel**

### **Verzoekers**

De heer en mevrouw v.E. Zwolle

### **Datum verzoekschrift**

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 8 februari 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### **Betreft**

Het verzoek betreft de gemeente Zwolle, verder te noemen de gemeente.

### **Aard van de klacht**

Verzoekers klagen erover dat de gemeente geen fair play heeft toegepast bij de vergunningverlening voor een standplaats in het winkelcentrum Stadshagen, nu zij de vergunning niet hebben gekregen omdat zij niet als eerste aanvrager zijn aangemerkt. Ook klagen verzoekers erover dat de gemeente bij de huidige standplaats op het plein Achter de Broeren niets doet aan de geluidsoverlast en niet reageert op klachten hierover. Met betrekking tot de andere standplaats op het Petuniaplein vinden verzoekers dat de gemeente de afspraken om te komen meten niet na is gekomen en onvoldoende inspanningen verricht om te zorgen dat de standplaats daar naar tevredenheid kan worden ingenomen. In algemene zin klagen verzoekers erover dat de gemeente onvoldoende moeite doet voor het vinden van een andere standplaats. Met betrekking tot de klachtafhandeling geven verzoekers aan dat ze geen gesprek hebben gehad over de klacht.

### **Procedure**

Op 18 augustus 2010 hebben verzoekers een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 19 augustus 2010 is de ontvangst van de klacht bevestigd en aangegeven dat deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Op 24 augustus 2010 is schriftelijk aan verzoekers medegedeeld dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld en dat deze daarom wordt doorgezonden naar de gemeente.

Op 22 september 2010 is er door de gemeente een eerste gesprek met verzoekers gevoerd, waarbij het hoofdzakelijk is gegaan over een andere standplaats. Verzoekers zijn in een later stadium twee keer telefonisch gehoord over de klacht, waarna de gemeente bij brief van 7 december 2010 met kenmerk PU1011-0064 de klacht heeft afgehandeld.

Omdat verzoekers niet tevreden waren over het resultaat van de klachtbehandeling hebben zij op 7 februari 2011 een verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 8 februari 2011 heeft de Overijsselse Ombudsman de ontvangst van de klacht bevestigd, waarna bij

brief van 14 februari 2011 aan hen is medegedeeld dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling gaat nemen en dat de stukken zijn opgevraagd bij de gemeente.

Bij brief van 28 maart 2011 zijn verzoekers en de gemeente uitgenodigd voor een hoorzitting op 27 april 2011. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoekers, de heer N. (klachtcoördinator), de heer T. (Vergunningen), de heer W. (marktmeester), de heer V. (marktmeester) en van de zijde van de Ombudsman de heer A. Lunenburg en mevrouw P. Weggemans.

### **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.

### **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Correcte bejegening;
- Fair play;
- Administratieve nauwkeurigheid;
- 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. Verzoekers hebben een bloemenkraam en hebben op 8 juni 1998 verzocht om een standplaatsvergunning in de het nieuwe winkelcentrum Stadshagen.
2. Op 23 juli 1998 is namens de directeur van de sector Stadsbeheer aan verzoekers een brief gestuurd waarin ondermeer het volgende wordt gesteld:  
"Uw brief van 8 juni jl. heb ik ontvangen. In deze brief maakt u uw belangstelling bekend voor het realiseren van een bloemen-en plantenverkooppunt in Stadshagen. Over uw aanvraag kunnen we u het volgende mededelen. Wij zijn op dit moment nog niet zover met de ontwikkeling van het centrum dat wij al kunnen overgaan tot een selectie van bedrijven die zich in het centrum kunnen vestigen. Daar de selectie van bedrijven mede een zaak is van Winkel Beleggingen Nederland, kunnen wij u slechts mededelen dat wij uw gegevens aan hen door zullen geven. Vooralsnog komt u op een lijst van bedrijven die belangstelling hebben zich in Stadshagen te vestigen. Zodra tot selectiegesprekken overgegaan wordt en de keus mocht ook op u vallen zullen wij u dit direct mededelen. Afsluitend willen wij u nog mededelen dat vrijwel dagelijks aanvragen binnenkomen van bedrijven om zich te vestigen in Stadshagen. Met andere woorden, de concurrentie is groot."
3. Op 24 augustus 1998 geven verzoekers in een brief aan Bedrijfsbureau Stadshagen het volgende aan:  
"hierbij wil ik reageren op uw brief van 23 juli 1998 waarin u kenbaar maakt, dat u nog niet zover bent met het realiseren van een winkelcentrum. Op ons gesprek met de heer Colsen waarin hij ons te kennen gaf dat op korte termijn de noodvoorziening gerealiseerd gaat worden, is onze brief van 8 juni gebaseerd. Voorts wil ik u erop wijzen, dat het toekennen van

een eventuele standplaats of kiosk nabij de noodvoorzieningen een zaak van de gemeente is. Uw antwoord zie ik op korte termijn tegemoet.”

4. Verzoekers hebben op 26 augustus 2009 bij de gemeente een aanvraag ingediend voor een standplaats als bloemenverkoper in de wijk Stadshagen.
5. Bij brief van 28 augustus 2009 geeft de gemeente aan de aanvraag te hebben ontvangen en deze in behandeling te zullen nemen.
6. Bij brief van 10 september 2009 is aan verzoekers medegedeeld dat de gemeente voornemens is om de aanvraag te weigeren omdat de gemeente de eerste vijf jaar voor dit winkelcentrum, op één uitzondering na, geen standplaats zal uitgeven. Aangegeven wordt in deze brief dat verzoekers gedurende een periode van veertien dagen de tijd hebben om te reageren op het voornemen.
7. Op 10 oktober 2009 is de aanvraag definitief geweigerd. Er is geen reactie van verzoekers ontvangen op het voornemen.
8. Verzoekers reageren op deze weigering bij brief van 20 oktober 2009. Uit de tekst van de brief heeft de gemeente opgemaakt dat het niet gaat om een bezwaarschrift tegen de weigering. Zij maakt dit ondermeer op uit het feit dat de brief is gericht aan de heer T. en niet aan het College van Burgemeester en wethouders en omdat verzoekers aangeven dat zij alsnog reageren op het voornemen om de standplaatsvergunning te weigeren. Nergens staat naar de mening van verzoekers dat zij na 14 dagen niet meer kunnen reageren. Tot slot geven verzoekers in de laatste alinea aan dat zij graag een gesprek willen hebben over een andere standplaats.
9. De gemeente bevestigt het schrijven van verzoekers van 20 oktober 2009, bij brief van 22 oktober 2009. Op 14 januari 2010 informeren verzoekers vervolgens bij brief waarom zij na drie maanden nog geen enkele inhoudelijke reactie hebben ontvangen van de gemeente.
10. Hierop volgt op 18 januari 2010 een ontvangstbevestiging en de mededeling dat de brief in behandeling is gegeven bij de afdeling Vergunningen. Op 29 januari 2010 wordt verzoekers schriftelijk aangegeven dat zij binnen veertien dagen een reactie kunnen verwachten.
11. De reactie volgt bij brief van 4 maart 2010 waarin opnieuw een voornemen tot weigeren van de aanvraag om een vergunning van 20 oktober 2009 wordt aangekondigd. Verzoekers krijgen in deze brief opnieuw een termijn van 14 dagen om te reageren op het voornemen. De motivering van de voorgenomen weigering is nu de volgende: “Omdat er veel belangstelling is voor een standplaats in winkelcentrum Stadshagen hebben wij de aanvragen beoordeeld op het tijdstip van binnenkomst. Aangezien u niet de eerste aanvrager was hebben wij de standplaatsvergunning aan iemand anders verleend.”
12. Bij brief van 15 maart 2010 reageren verzoekers op het voornemen en vragen zij of er een wachtlijst is voor standplaatsen en wanneer de aanvraag van de verkrijger is binnengekomen. Op dezelfde datum sturen verzoekers nog een toelichting naar de afdeling Vergunningen.
13. Op 17 maart 2010 wordt aan verzoekers een ontvangstbevestiging gestuurd en wordt aangegeven dat de brief in behandeling is gegeven bij de afdeling Vergunningen.
14. In een brief van 29 maart 2010 geven verzoekers vervolgens ondermeer aan:  
“Geachte heer T., op 17 maart 2010 heeft u mij gebeld voor nadere uitleg brief standplaats Stadshagen. Daarin heeft u met mij afgesproken dat u mij 22 of 23 maart 2010 zou informeren over de gang van zaken, over de vorderingen wat betreft een nieuwe standplaats.(...)”
15. Op deze brief ontvangen verzoekers op 30 maart een ontvangstbevestiging en de mededeling dat de brief in behandeling is gegeven bij de afdeling Vergunningen.
16. Bij brief van 31 maart 2010 reageert de gemeente op de brief van verzoekers van 15 maart 2010 en krijgen zij antwoord op de twee door hen gestelde vragen. Ondermeer is dit de vraag

of er een wachtlijst is voor standplaatsen. De gemeente geeft aan dat dit niet het geval is. Ook wordt in de brief gereageerd op de vraag van verzoekers of zij een gesprek kunnen krijgen met de heer T. over een andere standplaats. De gemeente antwoordt hierop: "Daarnaast wilt u met de heer T. een mondeling gesprek over een andere standplaats. Wij wijzen u erop dat het standplaatsenbeleid van de gemeente aangeeft dat u zelf moet aangegeven waar u een standplaats wilt innemen en dat de gemeente deze aanvraag vervolgens toetst. Een gesprek daarover heeft daarom geen zin."

17. Op 12 april 2010 reageren verzoekers op de brief van de gemeente van 31 maart 2010. Zij geven ondermeer in de brief aan dat de aanvraag om een standplaats in winkelcentrum Stadshagen gehandhaafd blijft. Bij brief van 12 april 2010 klagen verzoekers er ook over dat de heer W. niet langs is geweest op 9 april 2010 en 14 dagen ervoor om op het Petuniaplein de nieuwe verkoopwagen van de kaasboer op te meten.
18. Hierop volgt op 14 april 2010 weer een ontvangstbevestiging en de mededeling dat de brief in behandeling is gegeven bij de afdeling Vergunningen.
19. Bij e-mail van 10 mei 2010 klagen verzoekers over geluidsoverlast van evangelische gemeenten op het plein Achter de Broeren. Zij geven ondermeer aan door de geluidsoverlast klanten te zijn kwijtgeraakt. Ook geven zij aan dat de gemeente al twee jaar van deze problemen op de hoogte is en ondanks eerdere toezegging voor een andere standplaats deze toezegging nog niet is nagekomen. Bij eerdere brief van ondermeer december 2008 en juni 2009 hebben verzoekers ook al geklaagd over deze geluidsoverlast en in 2007 heeft de voorzitter van de Bestuur Citycentrum geklaagd. Op 25 augustus 2010 klagen verzoekers wederom.
20. Bij e-mail van 17 mei 2010 reageert de gemeente op de klacht over geluidsoverlast. De gemeente geeft ondermeer aan er geen sprake is van een toezegging voor een andere standplaats.
21. Verzoekers reageren hierop bij brief van 26 mei 2010 waarin ze het volgende aangeven: "Het is voor ons een zeer ernstige kwestie, het is dan ook jammer dat het op deze wijze gaat. Ruim twee jaar hebben wij telefonisch contact met u en uw afdeling over het probleem geluidsoverlast. Telefonisch met u gesproken u heeft aan ons te kennen geven, dat het mogelijk moet zijn in overleg met de heer W. dat wij een andere standplaats zouden kunnen innemen. Er is toen niet gesproken over aanvragen, wij hadden al wel een aanvraag lopen voor Stadshagen. Aan de heer B., die later dan ons was met aanvragen, heeft u wel een standplaats gegeven (en een wachtlijst gehanteerd). Wanneer je een standplaats huurt, om daar een inkomen uit te generen, moet dit niet onmogelijk worden gemaakt vanwege geluidsoverlast (geen toezicht). Als reactie op uw schrijven, dat de gemeente binnen het beleid een positieve houding wil aannemen zijn wij verheugd. Wij hebben inmiddels op 12 april een aanvraag naar u gestuurd. Alleen op dit schrijven hebben wij nog geen antwoord, graag van u een schriftelijk antwoord op deze brief en van 12 april 2010."
22. Op 18 augustus 2010 hebben verzoekers een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 19 augustus 2010 is de ontvangst van de klacht bevestigd en aangegeven dat deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Op 24 augustus 2010 wordt schriftelijk aan verzoekers medegedeeld dat de klacht nog niet in eerste aanleg door de gemeente is behandeld en dat deze daarom wordt doorgezonden naar de gemeente.
23. Hierop stuurt de gemeente per brief van 8 september 2010 een ontvangstbevestiging waarin aangegeven wordt dat mevrouw B., klachtcoördinator van de eenheid Publiekszaken de klacht gaat onderzoeken.

24. Op 22 september 2010 heeft een gesprek plaatsgevonden met verzoekers, maar dit gesprek is hoofdzakelijk gegaan over een andere standplaats. Op woensdag 13 oktober 2010 is door de heer T. een e-mail naar verzoekers gestuurd met een evaluatie van het gesprek van 22 september 2010 en de mededeling dat een standplaats op de locatie Stadshagen en winkelcentrum Zuid niet mogelijk is. Aan verzoekers wordt medegedeeld dat het hen vrij staat voor welke locatie dan ook een aanvraag in te dienen, de aanvraag zal dan getoetst worden aan het geldende beleid.
25. Tevens op 13 oktober 2010 reageren verzoekers hierop per e-mail waarin zij ondermeer aangeven dat zij de eerste aanvrager zijn voor Stadshagen en dat in Zwolle Zuid een standplaats is vrijgekomen. Ook geven verzoekers aan dat er al ruim twee jaar niets gebeurt aan de overlast op het plein Achter de Broeren. Met betrekking tot het Petuniaplein geven verzoekers aan dat de kaasboer een grotere plek inneemt met een grotere wagen.
26. Op 15 oktober 2010 is door de heer T. een reactie gestuurd waaruit blijkt dat het gesprek van 22 september niet de intentie had om de klacht te beantwoorden, maar de intentie had om te zoeken naar een oplossing voor het vinden van een standplaats.
27. De klachtencoördinator heeft vervolgens de afdeling Vergunningen een aantal vragen voorgelegd waarop door hen is gereageerd. Verzoekers zijn telefonisch gehoord, ondermeer op 22 november 2010.
28. Bij brief van 7 december 2010, geeft de gemeente een reactie op de klacht. In deze reactie wordt ondermeer gesteld:

“(...) Bevindingen:

**Afwijzing op verzoek 26 augustus 2009 inname Stadshagen:**

Klager is juist geïnformeerd over het geldende beleid, de mogelijkheid tot het geven van een zienswijze en de mogelijkheid om bezwaar en voorlopige voorziening aan te vragen. (...) Aan te bevelen is om in dergelijke situaties klager na te vragen of de brief van 20 oktober 2009 van de familie v.E. ook als bezwaarschrift aangemerkt dient te worden. Voor dit onderdeel acht ik de klacht deels gegrond op basis van het niet vervullen van een goede administratieve afhandeling.

**Verzoek standplaatsaanvraag Stadshagen 20 oktober 2009**

Het verzoek van 20 oktober 2009 had in principe niet in behandeling mogen worden genomen. Dit omdat het niet volledig was. Er was namelijk geen kaartje bijgesloten van de voorkeur van een standplaats. Naast het niet tijdig nakomen van toezeggingen van afspraken is er nog geen beslissing op de aanvraag genomen ondanks de ingediende zienswijze van de familie v.E. van 12 april 2010 (...). Klacht over het niet tijdig nakomen van toezeggingen en het niet nemen van een (tijds) beslissing zijn in deze gegrond. Wij bevelen aan om een beschikking naar de aanvrager te sturen en zorg te dragen voor een goede voortgangscontrole.

**Klachtonderdeel inzake geluidsoverlast aan het plein Achter de Broeren**

Op 10 mei 2010 is door de heer v.E. gereageerd op de klacht over geluidsoverlast van een evangelisatiegroep op het plein Achter de Broeren, welke op 8 mei 2010 had plaatsgevonden (...). Voor deze evangelisatie met het gebruik van geluidsversterkende apparatuur is toestemming verleend conform het gemeentelijk beleid hierover. Tegen het beleid kan men geen bezwaar maken wel tegen het gebruik van geluidsversterkende apparatuur. Het plein Achter de Broeren is aangewezen als enige plek voor evangeliseren. Evangeliseren mag op het gehele plein. Geluidshinder valt onder een milieumelding en is geen klacht in de zin van de klachtenregeling Zwolle. Overigens geeft de afdeling Toezicht en Handhaving aan dat geluidshinder slechts gemeten wordt voor geluid op de gevels van panden en is het daarnaast niet van toepassing voor standplaatsen. Klacht in deze wordt als niet ontvankelijk beschouwd.

### **Klachtonderdeel standplaatsinname aan het Petuniaplein**

De directe burenen zijn met een nieuwe grotere kaasverkoopwagen gekomen. (...). Volgens de familie v.E. is daarbij het uitzicht naar hun kraam minder geworden. Bij controle door de plaatsvervangende klachtcoördinator is echter gebleken dat de totale ruimte van de inname van de standplaats van de kaasverkoper kleiner is geworden en dat het uitzicht voor de kraam van de burenen groter is geworden doordat de wagen tegen de stoep aan geplaatst is. Door de gemeente zijn foto's genomen waarbij het uitzicht uit alle hoeken is vastgelegd. Daarbij is niet gebleken dat het uitzicht van de familie v.E. wordt belemmerd. Daarnaast is de opmerking over de vermeende detailhandelsactiviteiten van een ander bloemenverkooppunt in het voormalig Rabobankgebouwtje aan het Petuniaplein onderzocht. Gebleken is dat voor dit gebouw een bestemmingswijziging in 2005 door de gemeente is vastgesteld welke in 2006 door Gedeputeerde Staten van de provincie is goedgekeurd en dat het pand sindsdien de bestemming detailhandel heeft. Klacht in deze is ongegrond.

### **Klachtonderdeel eerste aanvrager standplaatsinname Stadshagen**

Onderzocht is of aanvrager wel de eerste aanvrager is geweest. Helaas is in het archief van de gemeente de brief van 8 juni 1998 van verzoeker niet terug te vinden. Uit de beantwoording op dit verzoek waarvan klager een afschrift heeft meegezonden lijkt de gemeente de aanvraag opgevat te hebben als zijnde een winkelpand. Er wordt namelijk gesproken dat de selectie van bedrijven een zaak is van Winkel Beleggingen Nederland. Wel wordt gesproken over het plaatsen op een lijst van bedrijven die belangstelling hebben zich in Stadshagen te vestigen. In de eerste plaats is dit geen 'wachtlIJst' voor standplaatshouders maar een lijst van belangstellenden voor winkelvestigingen. Uit de brief kan ook worden opgemaakt dat indien de keus bij de selectiegesprekken op de aanvrager mocht vallen deze daarvan direct een mededeling zou krijgen. Nu dit niet het geval is mocht aanvrager ervan uitgaan dat zijn belangstelling niet is gehonoreerd.

Er is en wordt volgens het nog huidige standplaatsenbeleid geen wachtlIJst bijgehouden. De eerste aanvrager voor een standplaats heeft in januari 2009 een aanvraag ingediend. De familie Van V.E. was de derde aanvrager (augustus 2009). De Gemeente is er vanuit gegaan dat het jaar 2009 als zijnde het eerste jaar na de 5 jaar beschermingsconstructie winkelcentrum Stadshagen als mogelijk indieningsjaar van een standplaatsvergunning aangemerkt kon worden. Onderzoek heeft uitgewezen dat de feestelijke opening van het winkelcentrum eerst op woensdag 27 oktober 2004 heeft plaatsgevonden. Volgens een persbericht met als bron de gemeente Zwolle is de openingshandeling een onderdeel van een feestelijke openingsweek, die al een week eerder start als de eerste winkels hun deuren openen. De eerste winkels in Stadshagen zijn rond 20 oktober 2004 geopend. Het juridische vraagstuk, vanaf wanneer een ingekomen verzoek om een standplaats in deze aangelegenheid in de besluitprocedure als eerstinkomende mag worden beoordeeld, valt niet onder één van de Ombudstoetsingsnormen welke klachtcoördinatoren tot hun beschikking staan. Dit onderdeel van de klacht wordt als niet ontvankelijk beschouwd.

De laatste zin van het schrijven op 20 oktober 2009 van de familie V.E. is opgevat als een ontvangstbevestiging voor het krijgen van een standplaats in Stadshagen (...). Zoals al eerder is opgemerkt in deze klachtbehandeling is op dit verzoek nog geen beschikking uitgegaan. Hierover is al een oordeel uitgesproken. Geadviseerd is derhalve dan ook een beschikking op dit verzoek uit te laten gaan. Tegen deze uitgaande beschikking kan de klager indien deze dit wenst gebruik maken van zijn bezwaar en beroepsrechten.

### **Klachtonderdeel diverse aantijgingen**

In de aangetroffen correspondentie van klager zijn een aantal aantijgingen gedaan die niet op

waarheid zijn te toetsen. Over dit klachtonderdeel kan geen oordeel uitgesproken worden.

### **Standplaatsbeleid**

Geconstateerd is dat bij de uitvoering van aanvragen om standplaatsvergunningen nog een beleid toegepast moet worden welke geheel niet meer in de huidige tijdsgeest past. Ondanks dat het in principe niet in dit "oude beleid" past is gebleken dat partijen toch om tafel hebben gezeten om naar oplossingen voor het innemen van een andere standplaats in de gemeente te komen. Helaas heeft dit nog niet een positief resultaat opgeleverd. Geconstateerd is dan ook, dat herijking van het standplaatsenbeleid momenteel in de gemeente in volle gang is gezet.

29. Bij brief van 25 januari 2011 geven verzoekers aan zienswijzen en bezwaar in te dienen tegen de voorgenomen vergunningverlening standplaats winkelcentrum Aalanden.
30. Ook op 25 januari 2011 sturen verzoekers een brief aan het college van Burgemeester en wethouders met daarin: "Zienswijzen op de aanvraag om een standplaatsvergunning met geluidsversterkende apparatuur evangelische gemeente Achter de Broeren."
31. Omdat verzoekers niet tevreden waren over het resultaat van de klachtbehandeling door de gemeente hebben zij op 7 februari 2011 een nieuw verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman, waarin ze puntsgewijs ingaan op de onderdelen uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente van 7 december 2010 en aangeven dat er geen gesprek is geweest over de klacht.  
Bij brief van 8 februari 2011 heeft de Overijsselse Ombudsman de ontvangst van de klacht bevestigd, waarna bij brief van 14 februari 2011 aan verzoekers is medegedeeld dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling gaat nemen en dat de stukken zijn opgevraagd bij de gemeente.
32. Op 20 februari 2011 stuurt de gemeente het besluit tot definitieve weigering op de aanvraag van 20 oktober 2009, om een standplaatsvergunning in Stadshagen. In het besluit wordt wel aangegeven dat de gemeente graag met verzoekers in gesprek wil over mogelijke alternatieven voor de standplaats op het plein Achter de Broeren.
33. Ook op 20 februari 2011 stuurt de gemeente aan verzoekers daadwerkelijk een uitnodiging om te praten over alternatieven voor de standplaats op donderdag en zaterdag op het plein Achter de Broeren.

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 27 april 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker, de heer v.E.

Op de vraag van de heer Lunenburg of hij de aanvraag van 8 juni 1998 nog heeft en of deze over een winkel gaat of over een standplaats geeft verzoeker aan dat hij deze aanvraag waarschijnlijk nog wel in zijn bezit heeft en dat deze een bloemenstandplaats betrof, geen winkel. Met betrekking tot de geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren verklaart verzoeker dat de gemeente niet adequaat reageert op klachten over overlast. De politie heeft een rapport opgemaakt waaruit blijkt dat het geluid te hoog is. Verzoeker geeft aan inderdaad bezig te zijn geweest met een andere locatie, maar alle andere locaties waar de gemeente mee kwam konden niet. De standplaats op het Petuniaplein zou door de heer W. bekeken worden, hij is echter niet geweest. De kaaswagen daar neemt de standplaats in van verzoeker, zo stelt hij. Het gaat ook om de combinatie. Eerst is de groenteboer overgegaan naar een grotere wagen en nu de kaasboer. De heer B. heeft overigens de reguliere procedure niet gevolgd, maar heeft de vergunning via de wethouder geregeld. Als verzoeker bij zijn standplaats op het

Petuniaplein komt kan hij vaak niet bij de plek komen omdat er auto's geparkeerd staan. Als er dan gebeld wordt regaeert de gemeente niet.

Verzoeker, mevrouw v.E.

Verzoeker verklaart dat ze een brief hebben teruggekregen naar aanleiding van de aanvraag uit 1998, van de projectontwikkelaar, niet van de gemeente. De projectontwikkelaar gaf in de brief aan dat ze op een wachtlijst zouden komen. Met betrekking tot de geluidsoverlast van de evangelische gemeente verklaart verzoeker dat ze bezwaar gemaakt hebben tegen de vergunningverlening aan deze gemeente. Er is geen kaartje waarop aan de gemeente een plaats wordt toegewezen waar ze moeten staan als ze evangeliseren. Als verzoeker met een klacht belt over het geluid wordt er niet opgenomen door de gemeente. Er wordt niets gedaan aan de geluidsoverlast. Er vindt geen controle plaats terwijl er vele klachten zijn geweest door vele mensen. Ze geeft aan dat in het verleden zelfs de voorzitter van de winkelcitvereniging een brief heeft gestuurd over de geluidsoverlast. Eerder hebben verzoekers restitutie van de standplaatsuur gekregen vanwege de overlast. Desgevraagd geeft verzoeker aan dat de heer B. aan wie uiteindelijk de standplaatsvergunning in Stadshagen is verleend een bloemenstandplaats heeft. Voor de heer B. is in totaal drie keer een uitzondering gemaakt op het beleid, zo merkt ze op. Voor de heer B. lijken ook andere criteria te gelden. Zo heeft hij geen kaartje ingetekend met zijn standplaats, hij staat steeds ergens anders. Er wordt door de gemeente met twee maten gemeten. Verzoekers waren de eerste aanvrager, al in 1998. Met betrekking tot de standplaats op het Petuniaplein merkt ze op dat sinds de kaasboer een nieuwe wagen heeft zij niet meer te zien zijn. Er is een verzoek gedaan om te wisselen zodat ze wel weer goed in het gezicht zouden staan, maar hier is geen gehoor aan gegeven. Op het Petuniaplein kent iedereen elkaar al jaren. Ze zijn op elkaars bruiloften etc. geweest. Dat het zo moet eindigen is heel triest. De marktmeester zou hierbij in moeten grijpen. Waarom vindt er geen wisseling van de marktmeester plaats? De kaasboer maakt gebruik van andere outillage, dit is een wijziging van de vergunning. Met betrekking tot de opmerking dat er sprake zou zijn van leugens en bedrog door de gemeente merkt verzoeker op dat ze klachten hebben geuit naar de gemeente over de geluidsoverlast waar niets mee is gedaan, ze meerdere verzoeken hebben gedaan voor een andere standplaats waar niets mee is gedaan en vervolgens is de gemeente de toezegging om te komen met een andere standplaats niet nagekomen. Verzoeker voelt zich hierdoor bedrogen door de gemeente. Er is een andere plek aangeboden door de gemeente, maar die was te klein, daar konden ze niet staan. Dat is typerend voor de gemeente. Ze verdiepen zich niet in de problematiek. In de vergunning voor het Petuniaplein staat dat deze geldt tot het moment waarop de marktmeester een andere plek aanwijst. Te allen tijde kan de marktmeester dus ingrijpen.

Gemeente, de heer N. (klachtencoördinator).

De heer Lunenburg vraagt aan de heer N. of verzoekers telefonisch of in een persoonlijk gesprek zijn gehoord over de door hen ingediende klacht. In de klachtafhandelsbrief wordt namelijk eerste gesteld dat er op 22 september een gesprek heeft plaatsgevonden over de klacht maar ook over een andere standplaats. Een stukje verderop wordt gesteld dat er telefonisch is gehoord. De heer N. geeft aan eerst een poging te hebben gedaan om de klacht informeel op te lossen. Hij heeft daarom met verzoekers op 22 september 2010 een informeel gesprek gehad. Dit werd echter in de praktijk een gesprek over een andere standplaats. Toen hier geen oplossing uit kwam heeft de heer N. verzoekers telefonisch gehoord over de klacht. Daarna is er nog een keer telefonisch contact geweest en er is nog een keer gesproken in de spreekkamers. Er is geen officiële hoorzitting gehouden, er zijn hoofdzakelijk vragen gesteld aan verzoekers. De gemeente is overigens bezig met een nieuw standplaatsenbeleid. De heer N. spreekt de hoop uit dat de bezwaarprocedure wat oplevert.



#### Gemeente, de heer T. (afdeling Vergunningen).

Op de vraag van de heer Lunenburg of de vergunning die de evangelische gemeente heeft voor het plein Achter de Broeren, een vergunning is die periodiek wordt verleend geeft de heer T. aan dat het inderdaad gaat om een periodieke vergunning met voorwaarden. Er is onder andere als voorwaarde in opgenomen dat het geluid maximaal 75 decibel mag bedragen en dat per evangelische gemeente vijf keer per jaar mag worden geëvangelizeerd, van 10.00 tot 14.00 uur. Maar er zijn meerdere genootschappen met een vergunning dus in de praktijk zal er meer dan vijf keer per jaar worden geëvangelizeerd. Je moet hier als gemeente beleid op maken. Dat het voor omwonenden vervelend kan zijn is aannemelijk. We kunnen toetsen aan de voorwaarden van de vergunning. Indien er signalen zijn van overlast worden deze doorgegeven aan de afdeling Handhaving. De geluidsbelasting is hoog, maar de normen worden niet overschreden. De heer T. merkt op dat aan verzoekers geen restitutie van de standplaatsuur is verstrekt in het verleden vanwege de geluidsoverlast, maar omdat niet duidelijk was of verzoekers alle dagen gebruik hebben gemaakt van de vergunning. Ze hoeven alleen maar te betalen als ze er ook daadwerkelijk hebben gestaan. Er was een verzoek om de rekening niet te hoeven betalen. De gemeente kon niet controleren hoe vaak ze er wel en niet hadden gestaan en daarom is het verhaal van verzoekers aangenomen en is deels restitutie verleend. Met betrekking tot de vergunningverlening aan de heer B. voor de wijk Stadshagen verklaart de heer T. dat het standplaatsenbeleid in deze geen uitsluitel gaf. Daarom heeft de heer T. gepoogd het zo eerlijk mogelijk te doen en daarom is de eerste aanvrager gekozen. De heer T. ging er vanuit dat de heer B. de eerste aanvrager was. Het was niet bekend dat verzoekers al in 1998 een aanvraag hadden ingediend. Desgevraagd geeft de heer T. aan dat bij deze vergunningverlening geen sprake was van bijzondere omstandigheden. Dit was wel het geval bij een eerdere vergunningverlening aan de heer B. Eind 2004 is het winkelcentrum van Stadshagen open gegaan. Toen werden er nog geen standplaatsen uitgegeven. Door een onnauwkeurigheid is er toch een standplaats uitgegeven aan de heer B. Toen de termijn om was van vijf jaar is gekeken naar de eerste aanvraag die er lag.

Op de vraag van de heer Lunenburg of de gemeente nu in overleg met de verzoeker een andere standplaats zoekt of dat de verzoeker zelf een mogelijk andere standplaats met een kaartje erbij moet aanleveren verklaart de heer T. dat hun manier van werken hun parten speelt. Het formele standpunt van de gemeente is namelijk dat de betrokkene zelf een standplaats moet zoeken en dat de gemeente alleen maar toetst. Echter in de praktijk kijkt de gemeente vaak mee naar een andere locatie. De heer T. geeft aan dat de gehele procedure wellicht beter en anders had gekund, maar hij is geraakt door de opmerkingen dat er sprake is van leugens en bedrog. De insteek van de heer T. is altijd geweest om te zoeken naar een goede oplossing. Het lijkt echter ook alsof achter iedere oplossing die de gemeente aandraagt een vooropgezet plan wordt verondersteld. Dat vindt de heer T. zeer vervelend. Het is overigens ook absoluut niet waar dat de heer B. zijn vergunning via de wethouder heeft verkregen.

#### Gemeente, de heer W. (marktmeester)

Met betrekking tot het verzoek om geluidsoverlast bij het plein Achter de Broeren te meten geeft de heer W. aan dat hij een zaterdag in de drie weken werkt. De andere zaterdagen is hij vrij. Eerder nam hij op zijn vrije zaterdag ook nog wel eens de telefoon op als iemand belde met een klacht. Inmiddels doet hij dat niet meer. Hij heeft een betaling van € 50,- geïntroduceerd voor de evangelische gemeenten, maar ook dit scheelt niet. De evangelische groepen hebben overigens zelf een decibelmeter bij zich waar ze geregeld mee meten. Met betrekking tot de opmerking van verzoekers dat hij zou komen kijken naar de standplaats op het Petuniaplein merkt de heer W. op dat hij verzoekers heeft gevraagd of deze standplaats naar de zin was en verzoekers zouden dit hebben beaamd. Hij is uiteindelijk ook nog gaan kijken. Met betrekking tot het Petuniaplein merkt de heer W.

op dat zo lang hij dit werk al doet de plaats van verzoekers en van de kaaswagen al zo is. De nieuwe verkoopwagen van de kaasboer is misschien hoger, maar niet groter of dieper. De kaasboer wilde niet ruilen. Dat is zijn goed recht, hij heeft een vergunning voor deze plaats. Voor wat betreft huidige vergunningsaanvragen, worden alle aanvragen via intranet gecommuniceerd en besloten. Er worden veel aanvragen gedaan per week. In principe moeten de mensen zelf een plaats zoeken. De heer T. heeft gevraagd een plek te zoeken voor verzoekers, maar hier heeft de heer W. geen gehoor aan gegeven.

#### Gemeente, de heer V. (marktmeester)

De heer V. merkt op dat hij geen beeld heeft bij veel klachten over geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren.

Tot zover de bevindingen.

Aan verzoekers en de gemeente is het rapport van bevindingen toegestuurd met de mogelijkheid om te reageren.

Verzoekers hebben gereageerd bij brief van 5 juli 2011, waarin zij ondermeer het volgende aangegeven:

- Met betrekking tot de afwijzing standplaats Stadshagen: Dat er een kaartje bij de aanvraag had moeten zitten was verzoekers niet bekend. De heer B. die de vergunning voor Stadshagen heeft kan volgens de gemeente op het hele plein staan. Inmiddels is door de gemeente een brief gestuurd met de mededeling dat er per branche maar één standplaats ingenomen kan worden. De gemeente handelt hier niet correct, de Raad van State heeft immers bepaald dat concurrentieoverwegingen geen rol mogen spelen;
- Met betrekking tot de geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren: Afgelopen maandag is er een gesprek geweest met mevrouw B. en de advocaat van de gemeente, mevrouw v. B. In dit gesprek is nogmaals benadrukt dat er, in tegenstelling tot wat de heer T. stelt, twee keer drie maanden restitutie heeft plaatsgevonden van de betaalde huur. Tevens is opnieuw besproken waarom het geluidsniveau niet wordt gecontroleerd. De marktmeester stelt dat we bij de politie moeten zijn, terwijl de politie stelt dat we bij de gemeente moeten zijn. Nu de heer T. stelt dat je alleen over de dagen dat je een standplaats inneemt huur betaalt hebben we over de afgelopen 30 jaar gemiddeld nog 6 weken restitutie tegoed. De heer T. geeft met betrekking tot het evangeliseren aan dat er muziek gemaakt mag worden van 10.00 tot 12.00 uur. Is dit tot op heden altijd van 12.00 tot 14.00 uur geweest?
- Met betrekking tot de standplaats Petuniaplein: De foto die de heer W. heeft laten zien geeft geen juist beeld van de situatie. In 1994 zijn wij begonnen met de marktmeester van toen, we zijn bij elkaar gekomen om te kijken of er draagvlak was voor een minimarkt. Het idee hiervoor was ontstaan omdat wij dicht bij de C1000 stonden en andere winkeliers mee wilde laten profiteren. Er vond een reconstructie plaats op het plein indertijd. Deze bestond uit het maken van een vierkant plein waar geen andere auto's konden staan, alleen maar standhouders met daarom heen parkeerplaatsen. De doorkijk vanaf de parkeerplaatsen was zodanig dat een ieder kon waarnemen wat en wie er op het plein een standplaats innam. De foto is genomen op het plein, het gaat erom zoals aangegeven, dat wij niet meer gezien worden, er is geen doorkijk meer vanaf de C1000 en de parkeerplaatsen.

Verzoekers sturen een aantal brieven mee:

- De brief van 8 juni 1998 waarin verzoekers de aanvraag doen voor een verkooppunt van bloemen en planten in winkelcentrum Stadshagen;

- Een brief van 24 augustus 1998 waarin verzoekers reageren op de brief van 23 juli 1998 waarin wordt kenbaar gemaakt dat ze nog niet zover zijn met het realiseren van het winkelcentrum;
- Een brief van 29 maart 2010 waarin verzoekers informeren naar de voortgang naar aanleiding van een gesprek op 17 maart 2010 over de aanvraag om een standplaats Stadshagen;
- Een brief van 12 april 2010 van verzoekers aan de heer W. van de gemeente waarin ze klagen over het niet nakomen van de afspraken op 9 april 2010 en 14 dagen eerder voor het meten van de kaaswagen;
- Een brief van 25 januari 2011 waarin verzoekers hun zienswijzen en bezwaar kenbaar maken over de vergunning standplaats Aalanden;
- Zienswijzen van 25 januari 2011 inzake de aanvraag om met geluidsversterkende apparatuur op het plein Achter de Broeren te mogen evangeliseren;
- Een bezwaarschrift van 2 februari 2011 tegen de verleende vergunning aan Evangelisatieorganisatie "De Deur" met geluidsversterkende apparatuur;
- Een brief van de gemeente van 28 februari 2011 waarin de standplaatsvergunning voor Stadshagen definitief wordt geweigerd;
- Een brief van 28 februari 2011 van de gemeente inzake het gesprek over een alternatieve standplaats op het plein Achter de Broeren;
- Een brief van 2 april 2011 waarin verzoekers klagen over de geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren;
- Een brief van 4 april 2011 waarin verzoekers bezwaar maken tegen de weigering van een vergunning Stadshagen;
- Een brief van 18 april 2011 waarin verzoekers hun zienswijzen kenbaar maken inzake de aanvraag van een evangelische gemeente om op 7 mei Achter de Broeren te mogen spelen;
- Een brief van 20 mei 2011, zijnde een uitnodiging voor een hoorzitting in het kader van het bezwaarschrift tegen de geweigerde standplaatsvergunning Stadshagen;

Verzoekers hebben ook een aantal foto's meegestuurd.

De Ombudscommissie neemt de opmerkingen en de nadere correspondentie van verzoekers, voor zover relevant voor deze klachtprocedure, mee in de overwegingen.

De gemeente, in de persoon van de heer N. (klachtcoördinator), reageert bij brief van 8 juni 2011 op het rapport van bevindingen. Ondermeer het volgende wordt aangegeven:

- Op pagina 9 onder het kopje Gemeente, de heer N. (klachtcoördinator) staat de zinsnede: De heer N. geeft aan eerst een poging te hebben gedaan om de klacht informeel op te lossen. Hij heeft daarom met verzoekers op 22 september 2010 een informeel gesprek gehad. Dit is niet correct, niet de heer N. heeft dit gesprek gehad, maar de heren T. (afdeling Vergunningen) en de heer W. (marktmeester). De Ombudscommissie is van oordeel dat de bevindingen op dit punt overeenkomstig de opmerking als gewijzigd moeten worden beschouwd;

## **Overwegingen van de Ombudscommissie**

### Kern van de klacht

- De afgewezen aanvragen voor een standplaatsvergunning in het winkelcentrum Stadshagen;
- Geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren, waar de gemeente niet adequaat tegen optreedt;
- De standplaats op het Petuniaplein die niet naar tevredenheid kan worden gebruikt.

In het algemene zin klagen verzoekers erover dat de gemeente zich onvoldoende inspant om voor hen een andere standplaats te vinden en telefoontjes niet beantwoord. Tot slot klagen verzoekers erover dat ze niet zijn gehoord in het kader van de klacht.

#### Correcte bejegening

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen zich jegens burgers hulpvaardig opstellen en hen respecteren en beleefd behandelen.

#### *Aanvraag om een vergunning in winkelcentrum Stadshagen*

Verzoekers hebben in 1998 een eerste aanvraag gedaan voor een standplaatsvergunning (bloemenverkooppunt) in het nieuw te bouwen winkelcentrum Stadshagen. Deze aanvraag is opgevat als een aanvraag om een winkelpand, terwijl verzoeker een standplaatsvergunning wilde aanvragen. Op 26 augustus 2009 dienen verzoekers opnieuw een aanvraag in. Deze aanvraag is op 10 oktober 2009 afgewezen, nadat verzoekers is gevraagd om binnen twee weken na het voornemen tot afwijzing zienswijzen in te dienen. Bij brief van 20 oktober 2009 reageren verzoekers op deze afwijzing. Dit schrijven wordt niet behandeld als bezwaarschrift, maar opgevat als nieuwe aanvraag. Verzoekers geven in het schrijven aan dat het zienswijzen zijn tegen het voornemen tot afwijzing van de aanvraag. Verzoekers hebben uit dit voornemen niet opgemaakt dat de termijn van 14 dagen waarbinnen zij zouden mogen reageren een fatale termijn is. De gemeente stuurt vervolgens op 4 maart 2010 een nieuw voornemen tot weigering, nu op de aanvraag van verzoekers van 20 oktober 2009. Ten tijde van het indienen van de klacht door verzoekers was er nog geen besluit genomen door de gemeente op deze aanvraag van 20 oktober 2009. Pas op 20 februari 2011 neemt de gemeente een afwijzend besluit. De Ombudscommissie maakt uit de stukken en de toelichting op dat het gehele traject vanaf 1998 tot nu moeizaam is verlopen qua communicatie. De Ombudscommissie vraagt zich dan ook af of de communicatie beter zou zijn verlopen als op een bepaald moment de keuze was gemaakt voor (een) gesprek(ken) tussen de gemeente en verzoekers. Klaarblijkelijk bestonden er misverstanden over het wel of niet tijdig indienen van zienswijzen, de status van brieven en het wel of niet beschikken over een nieuwe aanvraag. Deze onduidelijkheden hadden wellicht met een gesprek opgelost kunnen worden. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente zich hier hulpvaardiger had kunnen opstellen naar verzoekers toe. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat uit het handelen van de gemeente wel blijkt dat ze zich nu hulpvaardiger naar verzoeker opstellen. Dit maakt de Ombudscommissie ondermeer op uit de uitnodiging uit februari 2011 om met verzoekers om tafel te zitten voor mogelijke alternatieven.

#### *Geluidsoverlast Achter de Broeren*

Verzoekers geven aan dat zij op het plein Achter de Broeren regelmatig geluidshinder ondervinden van evangelische gemeenten. Zij geven aan hier meerdere keren contact over te hebben gehad met de gemeente. De gemeente reageert echter niet adequaat en onderneemt naar de mening van verzoekers geen actie. Verzoeker klagen erover dat de gemeente de telefoon niet beantwoord als er wordt gebeld met een klacht over de geluidsoverlast. De gemeente geeft aan wel adequaat te handelen bij klachten over geluidshinder. De marktmeester merkt hierbij op dat hij de telefoon op zaterdag niet opneemt als het om een zaterdag gaat dat hij niet werkzaam is. De Ombudscommissie concludeert dat er sprake is van tegenstrijdige verklaringen. Verzoekers geven aan dat de gemeente onvoldoende actie onderneemt terwijl de gemeente aangeeft hier wel adequaat te handelen, er is gemeten en de geluidsbelasting is binnen de vergunning, zo geeft de gemeente aan. Nu er sprake is van tegenstrijdige verklaringen van verzoeker en de gemeente met betrekking tot het al dan niet adequaat handelen is het voor de Ombudscommissie niet mogelijk op dit punt een oordeel uit te spreken. De

Ombudscommissie is echter wel van mening dat het niet opnemen van de telefoon door de gemeente tijdens de markturen, niet correct is. Dat de marktmeester eenmaal per 3 weken dienst heeft en op de dagen dat hij geen dienst heeft de telefoon niet opneemt is voor wat hem betreft niet onjuist, maar kan de gemeente wel worden aangerekend. De gemeente dient op die dagen dan een alternatieve voorziening te treffen in die zin dat zij bij problemen op de markt bereikbaar is en handelend kan optreden indien dit gewenst is.

#### *Vergunning Petuniaplein*

Verzoekers vinden dat de nieuwe kaaswagen te veel ruimte in beslag neemt waardoor hun bloemenstandplaats niet meer te zien is vanaf de C1000 en vanaf de parkeerplaatsen waardoor ze klanten mis zouden lopen. Ze hebben de marktmeester gevraagd te komen kijken, te komen meten en iets te doen aan de situatie. Verzoekers geven aan dat marktmeester op twee afgesproken tijden, te weten 9 april 2010 en 14 dagen daarvoor, niet zou zijn verschenen en dat hij uiteindelijk na het beoordelen van de situatie ter plekke geen veranderingen wil aanbrengen. Ook geven verzoekers aan dat de telefoon niet wordt opgenomen als ze bellen met klachten over geparkeerde auto's. De marktmeester geeft aan contact te hebben gehad met verzoekers naar aanleiding van de afspraak en dat hij verzoekers gevraagd heeft of ze tevreden waren over de standplaats. Verzoekers zouden dit hebben beaamd. Toen verzoekers later toch aangaven niet tevreden te zijn heeft de marktmeester de eigenaar van de kaaswagen gevraagd of die zou willen ruilen met de plaats van verzoekers. De eigenaar van de kaaswagen zou hebben aangegeven dit niet te willen. De marktmeester geeft aan het niet te kunnen verplichten, afhankelijk te zijn van de medewerking omdat de eigenaar van de kaaswagen binnen zijn vergunning opereert, en dus niets te kunnen doen. De marktmeester bestrijdt overigens ook dat de standplaats van verzoekers slechter te zien zou zijn door de nieuwe kaaswagen. De Ombudscommissie ziet zich ook hier geplaagde voor tegengestelde verklaringen en kan zich ook hier geen oordeel over vormen.

Verzoekers geven in algemene zin aan dat ze vinden dat de gemeente niet voldoende moeite doet met helpen zoeken naar een andere standplaats. De gemeente verklaart dat het formele standpunt van de gemeente is dat de betrokkene zelf een standplaats zoekt, daarvoor een aanvraag doet bij de gemeente en de gemeente die aanvraag toetst. In de praktijk helpt de gemeente vaak mee met het zoeken naar een geschikte locatie. Dit laatste is de Ombudscommissie ook gebleken uit het gesprek dat de gemeente in februari 2011 met verzoekers heeft gehad om te kijken naar een andere locatie. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat de gemeente hier voldoende inspanningen heeft verricht, zelfs meer dan strikt vereist.

#### Fair play

Volgens dit vereiste geeft een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten.

Verzoekers geven aan het gevoel te hebben niet eerlijk behandeld te zijn met betrekking tot de vergunningverlening voor winkelcentrum Stadshagen. De vergunning is in 2004 en in 2009 toegekend aan de heer B., welke volgens de gemeente de eerste aanvrager zou zijn in januari 2009. Volgens de gemeente zouden verzoekers, in augustus 2009, de derde aanvragers zijn. Verzoekers verwijzen echter naar hun aanvraag uit 1998. De gemeente geeft tijdens de hoorzitting aan dat er geen wachtlijst is bijgehouden, maar dat gekozen is voor de eerste aanvrager. Nu echter de winkels in Stadshagen zijn geopend op 20 oktober 2004 en de aanvraag van de heer B. uit januari 2009 dateert, is bij verzoekers toch het gevoel ontstaan dat er een wachtlijst wordt gehanteerd. Immers op 20

oktober 2009 was de termijn van 5 jaar om en zouden verzoekers opnieuw de eerste aanvrager moeten zijn, nu zij precies op 20 oktober 2009 een aanvraag hebben ingediend.

De Ombudscommissie concludeert op basis van de stukken dat de aanvraag uit augustus 2009 is afgewezen omdat de gemeente de eerste vijf jaar voor dit winkelcentrum, op één uitzondering na, geen standplaats zal uitgeven. Het is de Ombudscommissie gebleken dat de heer B. die de vergunning heeft gekregen deze uitzondering is. Het is de Ombudscommissie niet duidelijk waarom voor de heer B. deze uitzondering is gemaakt.

In het voornemen tot weigering van de aanvraag van 20 oktober 2010 geeft de gemeente aan dat ze voornemens zijn deze aanvraag te weigeren omdat de aanvragen beoordeeld zijn op volgorde van binnenkomst en verzoekers hierbij niet de eerste aanvrager waren. Hierbij is de Ombudscommissie van oordeel dat het niet getuigt van fair play dat enerzijds wordt gesteld dat er geen wachtlijst wordt gehanteerd en anderzijds toch gewerkt wordt met een soort van wachtlijst nu de heer B. met zijn aanvraag uit januari 2009 de vergunning per 20 oktober 2009 heeft gekregen. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat hier niet behoorlijk is gehandeld, mede gelet op het feit dat verzoeker de eerste aanvraag al deed in 1998. Dat de gemeente die correspondentie niet meer heeft en daarmee geen rekening heeft gehouden bij de toewijzing van de standplaats in 2009, kan verzoeker niet worden aangerekend.

#### Administratieve nauwkeurigheid

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

De gemeente heeft aangegeven de aanvraag van verzoekers uit 1998 om een standplaatsvergunning in het nieuw te bouwen winkelcentrum Stadshagen niet meer in haar bezit te hebben. Mede hierdoor is onduidelijkheid ontstaan wie de eerste aanvrager was en wie recht had op de vergunning. Uiteindelijk is deze vergunning aan de heer B. verleend, omdat hij in januari 2009 de eerste aanvrager zou zijn. De Ombudscommissie is van oordeel dat het niet zorgvuldig is dat de gemeente de aanvraag van verzoeker uit 1998 niet meer in haar bezit heeft. Dit temeer nu naar aanleiding van de aanvraag uit 1998 bij schrijven van 23 juli 1998 aan verzoekers is medegedeeld dat ze op een lijst van belangstellenden komen voor winkelcentrum Stadshagen. Dit impliceert naar de mening van de Ombudscommissie dat de gegevens bewaard zullen worden.

Met betrekking tot het niet beslissen op de aanvraag om een standplaatsvergunning voor winkelcentrum Stadshagen van 20 oktober 2009 is in de klachtafhandelingsbrief van de gemeente, van 7 december 2010, al geconcludeerd dat dit deel van de klacht gegrond verklaard dient te worden. De Ombudscommissie zal hier derhalve verder geen uitspraak over doen.

#### Klachtafhandeling

Verzoekers klagen er over dat ze in het kader van de bij de gemeente ingediende klacht, d.d. 18 augustus 2010, niet uitgenodigd zijn een gesprek. Ze zijn telefonisch gehoord. Er heeft wel een gesprek plaatsgevonden op 22 september 2010, maar dit was niet met de klachtencoördinator en ging over een standplaats en niet specifiek over de ingediende klacht. De Ombudscommissie vindt het niet behoorlijk dat verzoekers niet zijn uitgenodigd voor een gesprek om de klacht toe te lichten nu zij er niet mee hebben ingestemd om alleen telefonisch gehoord te worden. Telefonisch horen wordt immers niet uitgesloten, maar alleen als hiertoe in overleg met klager wordt besloten (NO, 31 januari 2002, JB 2002/110). Ook overigens stelt de Nationale Ombudsman strikte voorwaarden aan telefonisch horen

(bv. NO 8 mei 2002, rapport 2002/141; NO 21 oktober 2002, rapport 2002/321). De klager kan telefonisch gevraagd worden als hij afziet van een hoorzitting en genoeg neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich moet kunnen voorbereiden moet dan in een later telefoongesprek het horen plaatsvinden.

In de klachtafhandelingsbrief van 7 december 2010 geeft de gemeente aan onder het kopje "Klachtonderdeel eerste aanvrager standplaatsen in name Stadshagen" dat het juridisch vraagstuk, vanaf wanneer een ingekomen verzoek om een standplaats als eerstinkomende mag worden beoordeeld, niet valt onder één van de Ombudstoetsingsnormen welke klachtencoördinatoren tot hun beschikking staan. Dit onderdeel van de klacht wordt door de gemeente dan ook als niet-ontvankelijk beschouwd. De Ombudscommissie merkt hierbij op dat de procedure inzake een vergunningverlening voor een standplaats weliswaar een juridische is, maar de hele gang van zaken rondom de vergunningverlening ondermeer getoetst kan worden aan de Ombudstoetsingsnorm fair play, zoals ook in dit oordeel is gedaan.

Voorts wordt in de klachtafhandelingsbrief van 7 december 2010 het onderdeel van de klacht dat gaat over de geluidsoverlast op het plein Achter de Broeren ook als niet-ontvankelijk beschouwd. De Ombudscommissie onderschrijft hierbij dat een melding van geluidsoverlast valt onder de mileumeldingen en dat hier als zodanig geen Ombudstoetsingsnorm op van toepassing is. Echter de klacht van verzoekers is ook dat de telefoon niet wordt opgenomen als ze bellen met een klacht over geluidsoverlast. Deze gedraging valt wel degelijk onder een Ombudstoetsingsnorm, te weten de norm correcte bejegening, zoals deze ook in dit oordeel is toegepast.

Voor wat betreft het klachtonderdeel "standplaats Petuniaplein" wordt in de klachtafhandelingsbrief van 7 december 2010 niet meegenomen dat verzoekers ook hierbij klagen over het niet beantwoorden van de telefoon als ze bellen met klachten over geparkeerde auto's en het niet nakomen van afspraken om te meten.

## Oordeel

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

- I. Correcte bejegening, deels niet behoorlijk.
- II. Fair play: niet behoorlijk.
- III. Administratieve nauwkeurigheid: niet behoorlijk.

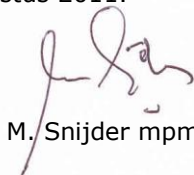
Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- IV. Klachtafhandeling: niet behoorlijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 16 augustus 2011.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. P. Weggemans