

## **Oordeel**

### **Verzoeker**

De heer H.G. K. te Almelo

### **Datum verzoekschrift**

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 7 februari 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### **Betreft**

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

### **Aard van de klacht**

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente het niet mogelijk maakt dat zijn gehandicapte broer en diens echtgenote op bezoek kunnen komen. De gemeente zou het mogelijk kunnen maken door te handhaven op het parkeerverbod of paaltjes te plaatsen zodat er geen auto's kunnen parkeren voor de woning van verzoeker. Verzoeker begrijpt niet waarom de gemeente dit niet doet. Ook geeft verzoeker aan dat de behandelend ambtenaar meerdere keren zijn afspraak om terug te bellen niet is nagekomen.

### **Procedure**

Op 17 december 2010 dient verzoeker via het e-loket een klacht in. De gemeente heeft op 24 december 2010 verzoeker telefonisch gehoord over de klacht. Bij brief van 02 februari 2011 reageert de gemeente schriftelijk op de klacht.

Omdat verzoeker niet tevreden is over het resultaat van de klachtbehandeling heeft hij bij brief van 7 februari 2011 een verzoek tot onderzoek ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij brief van 10 februari 2011 heeft de Overijsselse Ombudsman laten weten de klacht te hebben ontvangen en deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid te hebben voorgelegd aan de Ombudscommissie. Vervolgens laat de Ombudscommissie bij brief van 14 februari 2011 schriftelijk aan verzoeker weten dat de Ombudscommissie de klacht in behandeling neemt en verzoeker binnenkort zal informeren over een hoorzitting.

Op 21 april 2011 is een hoorzitting belegd, waarbij aanwezig waren: verzoeker, de heer L.

(teamleider), de heer L. (ambtenaar afdeling Verkeer/Vervoer) 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 norm (vereiste van behoorlijkheid):

- Correcte bejegening;
- Adequate 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. Verzoeker heeft een broer die invalide is. Ook de echtgenote van de broer is invalide. Ze zijn beiden afhankelijk van een rolstoel. Als de broer en zijn echtgenote bij verzoeker op bezoek willen komen moeten ze hun elektrische rolstoelen de stoep oprijden en de woning van verzoeker inrijden of op de stoep parkeren. Ondanks een parkeerverbod in de straat staan er met grote regelmaat echter auto's geparkeerd op de stoep voor de woning. Verzoeker heeft daarom bij de gemeente verzocht om het plaatsen van paaltjes zodat auto's er niet kunnen parkeren.
2. Op 10 oktober 2010 stuurt verzoeker via het zogenaamde e-loket een bericht naar de gemeente, waarin hij ondermeer aangeeft dat er geen enkele controle op het parkeerverbod wordt gedaan door parkeerwachten. Verzoeker verzoekt de gemeente om een paar paaltjes te plaatsen op zijn stoepdeel zodat er in ieder geval voor zijn woning geen auto kan parkeren en hij invalide familieleden kan ontvangen.
3. Op 17 december 2010 dient verzoeker vervolgens een klacht in via het digitale klachtenformulier. Hierin geeft verzoeker het volgende aan:  
"Na een periode wordt er contact met mij opgenomen door de heer J.L. Deze meldt mij dat hij niet helemaal op de hoogte is van de situatie in de Pijlkruidstraat aangaande het parkeerbeleid. Ik deel hem mee dat volgens parkeerbeheer het plaatsen van auto's op de stoep wordt gedoogd. De heer L. geeft aan dit te willen/moeten onderzoeken en hij zal me dan binnen een week terugbellen. Dit gebeurt echter niet dus ik bel op een vrijdag waarbij ik te horen krijg dat hij niet aanwezig is. Dus maandag gebeld en de heer L. geeft aan dat hij nog met deze zaak bezig is, maar dat hij de zelfde week nog contact met mij opneemt. Echter het is weer vrijdag,

ik bel maar weer eens omdat ik nog niets heb gehoord, opnieuw krijg ik de mededeling dat de heer L. niet aanwezig is, dus maandag weer gebeld. Er wordt mij medegedeeld dat er wat mensen ziek zijn, enz. maar dat het de volle aandacht heeft. Ik deel hem mee dat ik toch wel erg graag wat wil horen omdat ik wel graag mijn broer en zijn vrouw wil ontvangen. Ja, dat begrijpt hij en dus deelt hij mij voor de zoveelste keer mee; "Ik bel je deze week nog terug." Vandaag is het inmiddels 17 december 2010 en ik bel maar weer eens naar de gemeente waar ik trouwens op een zeer nette en juiste manier te woord wordt gestaan door de baliemedewerkster. Deze kent mij inmiddels omdat zij al verschillende notities hiervan heeft gemaakt. Ik vraag kunt u mij doorverbinden met de heer L., na een tijdje geeft zij aan dat de heer L. vandaag niet aanwezig is en dus weer niets. Misschien overbodig, mijn broer heeft een zeer ernstige vorm van de ziekte van Parkinson, hij wordt hiervoor behandeld in de ziekenhuizen in Groningen en Almelo. Ik weet dus echt niet hoe lang hij nog kan komen. De heer L. is hiervan op de hoogte en zou dus naar mijn mening anders moet reageren. Ik vind dit dan ook ver onder de maat. Ik hoor graag zo spoedig mogelijk hier een oplossing voor, de reden van urgentie lijkt mij gezien het bovenstaande duidelijk. "

4. De ontvangst van de klacht is bij brief van 22 december 2010 bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven dat een interne klachtenprocedure is opgestart en dat de klacht wordt voorgelegd aan de afdeling Ruimtelijke Ordening en Milieu. Voorts wordt aangegeven dat de gemeente er naar streeft om de klacht binnen zes weken af te handelen.
5. Op maandag 24 december 2010 is verzoeker telefonisch gehoord over de ingediende klacht.
6. Op 31 januari 2011 laat de heer L., Teamleider Ruimtelijke Ordening en Verkeer bij e-mail aan verzoeker het volgende weten:

"Vorige week maandag heb ik telefonisch contact met u gehad betreffende uw klacht omtrent het parkeren bij uw woning. Ik had u toegezegd vorige week bericht te geven. Helaas heb ik deze toezegging geen gestand kunnen doen. De brief met de inhoudelijke beantwoording van uw vragen en klachten verwacht ik deze week uit te kunnen doen. Mijn excuses voor de vertraging."

7. Bij brief van 02 februari 2011 geeft de gemeente een reactie op de klacht. In deze reactie wordt gesteld:

**"Plaatsen van paaltjes**

Wij hebben geconstateerd dat de Pijkruidstraat een beperkte wegbreedte heeft, waardoor het parkeren aan slechts één zijde van de weg wordt toegestaan. Het (illegaal) parkeren aan de andere kant kan leiden tot het niet goed kunnen bereiken van de woningen door de hulpdiensten (ambulance, brandweer). Dit is een onaanvaardbaar risico. U heeft wel gelijk als u zegt dat de gemeente niet consequent is in het plaatsen van paaltjes. Tussen de woningen op huisnummers 16 en 18 zijn namelijk wel paaltjes geplaatst. Deze uitzondering betekent echter niet dat de gemeente voornemens is om op andere plaatsen ook paaltjes te plaatsen. Zoals bekend geldt aan uw zijde van de straat een parkeerverbod en dit betekent dat een ieder verplicht is zich hieraan te houden. Met of zonder de aanwezigheid van paaltjes. Voor uw zijde van de straat geldt echter geen stopverbod. Dit betekent dat het wel is toegestaan om direct voor uw woning te stoppen en uw bezoekers te laten uitstappen. Hierdoor worden ongewenste loopafstanden voor uw gehandicapte familieleden voorkomen.

### **Niet terugbellen**

Uw klacht over het niet terugbellen van de heer L. is met hem besproken en is onderdeel van de periodieke werkplangesprekken (personele jaarcyclus). Op dit moment loopt een verbetertraject ten aanzien van de externe dienstverlening bij het team Verkeer en Vervoer. Uw klacht levert hiervoor belangrijke informatie die we gaan gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Dus ik wil u graag bedanken voor uw klacht, want dit is een stimulans voor ons om de dienstverlening te verbeteren.

### **Parkeerhandhaving**

U heeft gelijk dat de handhaving op het gebied van parkeren in uw straat geen prioriteit heeft. Het staat u natuurlijk vrij om (frequente) foutparkeerders (vermoedelijk bewoners van uw straat) te wijzen op het parkeerverbod. Wat u ook kunt doen is een melding maken bij de wijkagent met een handhavingsverzoek. De wijkagent kan dan actie ondernemen."

8. Op 7 februari 2011 laat verzoeker aan de Overijsselse Ombudsman weten het niet eens te zijn met de klachtafhandeling. Verzoeker geeft aan:

"Mijn jongere broer heeft een invalide metgezel en verplaatst zich in een elektrische rolstoel, type permobil C500. Nu heeft hij zins een jaar de ziekte van Parkinson. Dit in een ernstige vorm en is hiervoor al naar de universiteit Groningen geweest. Op dit moment is de situatie zo dat hij zich verplaatst in een elektrische rolstoel, ook een permobil C500. Hij heeft zijn eigen huis moeten verhuren en is samen met zijn metgezel ondergebracht in verzorgingshuis (...). In de huidige omstandigheden zou het zo moeten zijn, dat wanneer zij bij mij op bezoek komen, zij via de stoep (hiervoor heb ik een oloopstuk) hun twee elektrische rolstoelen type Permobil C500 twee stuks **op de stoep** voor mijn huis kunnen parkeren. Wat is nu het geval aan mijn zijde van de straat geldt een parkeerverbod, maar er staat zeer vaak een hele rij auto's **op de stoep**. In veel gevallen zijn dit de bewoners van de woningen zelf. Dit op zich is niet juist maar dat is voor een ieder zijn eigen verantwoording. Maar het probleem is wel wanneer er voor mijn woning wagens staan in veel gevallen ik niet weet van deze auto's zijn. Zie bijgevoegde foto, de wagens staan dan nagenoeg tegen mijn woningruit aan. Ik ben een sociaal mens en woon op zich graag in deze wijk en heb er dan ook geen enkel belang bij om mensen/wijkbewoners op de bon te laten slingeren!

In de straat staan verschillende paaltjes (niet alleen bij nummer 16 en 18 zoals in de brief van de heer L. staat, maar op een aantal plaatsen meer, en lantaarnpalen. Nu is mijn vraag naar de gemeente toe om een paar paaltjes te verplaatsen. Dit is gezien de brief die ik van de heer L. heb ontvangen niet mogelijk. Hierdoor is er voor mij een padstelling ontstaan, in de brief zijn een aantal zaken die veel vragen opwerpen:

- Waarom is de gemeente zo hardvochtig om een paar paaltjes voor mijn eigen woning te zetten;
- De één krijgt wel paaltjes, de ander niet wat zijn hiervoor de criteria;
- Er wordt gesteld dat het een parkeerverbod is en dat er aan mijn zijde van de weg gestopt mag worden en dat mijn familie dan mag uitstappen, vraag is waar moeten dan de elektrische rolstoelen blijven;
- Het argument dat het parkeren een probleem zou kunnen opleveren voor hulpdiensten en dat de gemeente dit een onaanvaardbaar risico vindt, blijkt dus niet, in een paar alinea's verder

wordt aangegeven dat handhaving op het gebied van parkeren in de betreffende straat geen prioriteit heeft;

- Er wordt aangegeven dat ik voor politieagent moet spelen en mensen op hun gedrag moet aanspreken.

Uit de brief van de heer L. kom ik tot de conclusie dat ik nu in een positie zit waar ik niet uit het probleem kom. Hoe moet ik nu verder om mijn familieleden te ontvangen. Dit vind ik op zich een schandelijke zaak. Ik kan niet een paar paaltjes voor mijn woning krijgen om mijn familie te ontvangen. Terwijl de wagens gewoon blijven staan maar een paar elektrische rolstoelen niet."

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 21 april 2011 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Overijsselse Ombudsman, de heer Lunenburg

De heer Lunenburg licht in het kort de procedure toe. Hij geeft aan dat het in deze zaak, kort samengevat gaat over het niet handhaven, het niet plaatsen van paaltjes en het niet terugbellen. Met betrekking tot dit laatste aspect heeft de gemeente al toegegeven niet goed te hebben gehandeld. Met betrekking tot het handhaven wordt gezegd door de gemeente dat dit geen prioriteit heeft. De heer Lunenburg wijst de heer L. (teamleider) op een passage uit de brief van 2 februari 2011 waarin wordt gesteld dat in de straat geen stopverbod geldt en dat het is toegestaan om voor de woning te stoppen en bezoekers te laten uitstappen waardoor ongewenste lange loopafstanden voor de gehandicapte familieleden worden voorkomen. Een zeer pijnlijke, schrijnende zin, zo merkt de heer Lunenburg op. De heer L. beaamt dit en ook verzoeker geeft nogmaals aan deze zin als schrijnend te hebben ervaren. De heer Lunenburg maakt de heer L. (teamleider) erop attent dat de gemeente Stadstoezicht kan vragen om te handhaven. Stadstoezicht doet ook aan handhaving in de wijken. De heer Lunenburg geeft aan dat hij bij Stadstoezicht heeft geïnformeerd naar het handhaven in de wijken Stadstoezicht handhaaft ook in de wijken, maar het beleid is gericht op een gefaseerde invoering van het handhaven met name als er sprake is van een langer gedogen van een verboden situatie. Het is algemeen bekend dat de politie geen prioriteit toekent aan het handhaven van "kleine" verkeersovertredingen zoals foutief parkeren, zeker nu Almelo met Stadstoezicht BV een specifieke handhaver op dit terrein heeft.

#### Verzoeker

Verzoeker geeft aan te begrijpen dat de gemeente het druk heeft en dat er veel klachten worden ingediend. Verzoeker begrijpt ook dat veel van deze klachten over parkeren gaan. Bij verzoeker in de buurt is een groot parkeerterrein. Bewoners kunnen hier hun auto parkeren. Er zijn misschien niet genoeg plaatsen waardoor een paar bewoners de auto dan alsnog voor de deur zouden moeten zetten, maar het is beter dan nu met alle auto's voor de deur. Het trottoir is toch immers geen parkeerplaats? Verzoeker geeft aan alleen maar om twee paaltjes te hebben gevraagd en niet te begrijpen waarom de gemeente aan dit verzoek geen gehoor geeft. De gemeente kan het ook niet uitleggen. Door de gemeente wordt ondermeer gesteld dat er sprake zou zijn van belemmeringen van de hulpdiensten. Echter in de huidige situatie met alle auto's op de stoep worden de hulpdiensten helemaal belemmerd.

Door de gemeente wordt ook niet gehandhaafd op het foutparkeren. Verzoeker geeft aan gebeld te hebben met de wijkagent, maar deze moest er om lachen en gaf aan dat het controleren op foutparkeren geen prioriteit heeft. Verzoeker geeft aan dat er in de straat meer paaltjes zijn dan de gemeente aangeeft. Er staan wel 6 of 7 paaltjes. Er zijn zelfs mensen die betonblokken hebben geplaatst op de stoep. Verzoeker geeft aan bang te zijn dat bij (plotseling) handhaven door politie of Stadstoezicht de burens direct een link naar hem zullen leggen met alle nadelige consequenties van dien.

#### Gemeente, de heer L., teamleider

Desgevraagd geeft de heer L. aan dat er geen contact is gezocht vanuit de gemeente met Stadstoezicht. Dit zou nog wel een mogelijkheid zijn, de gemeente stuurt hen immers aan. De heer L. geeft aan dat hier gaat om een individueel, weliswaar schrijnend geval, maar dat de vraag is hoe ver je moet gaan in een individueel geval. De gemeente krijgt regelmatig dit soort verzoeken. Er zit ook een lacune in het beleid. Is de verzoeker zelf gehandicapt, dan zijn er mogelijkheden bijvoorbeeld door middel van het aanleggen van een gehandicaptenparkeerplaats. In het geval van verzoeker heeft de gemeente eigenlijk geen bevoegdheden. De vraag is in hoeverre je in een individueel geval structurele maatregelen moet treffen. Wat de gemeente nog niet heeft gedaan is het geval van verzoeker voorleggen aan de wethouder zo geeft de heer L. aan. De gemeente heeft overigens als algemene filosofie dat ze zich niet te veel met dit soort zaken wil bemoeien en burgers het zoveel mogelijk onderling wil laten oplossen.

#### Gemeente, de heer L., (ambtenaar Verkeer/Vervoer)

De heer L. geeft aan dat de gemeente regelmatig soortgelijke verzoeken krijgt waarin sprake is van een schrijnend geval. De kern in dit geval is het illegaal parkeren en het niet handhaven. Er zal moeten worden gehandhaafd zo geeft de heer L. aan. Tot slot geeft de heer L. aan dat vooropgesteld moet worden dat de gemeente uiteraard met verzoeker mee wil denken.

Afgesproken wordt dat de heer L. (teamleider) het geval van verzoeker nog voorlegt aan de wethouder en contact opneemt met Stadstoezicht voor de mogelijkheden van handhaving.

Tot zover de bevindingen.

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

Verzoeker heeft bij e-mail van 5 mei 2011 laten weten dat hij zich in het rapport van bevindingen kan vinden. Van de gemeente is geen reactie ontvangen.

### **Overwegingen van de Ombudscommissie**

#### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente niet meewerkt aan een oplossing zodat zijn gehandicapte broer en diens echtgenote op bezoek kunnen komen. De oplossing zou gelegen zijn in het plaatsen van paaltjes voor de woning van verzoeker of handhaving van het parkeerverbod zoals dat geldt in de

straat. Ook geeft verzoeker aan dat de gemeente niet duidelijk kan maken waarom bij sommige woningen wel paaltjes worden geplaatst en bij andere niet. Tot slot geeft verzoeker aan dat belafspraken regelmatig niet zijn nagekomen.

#### Correcte bejegening

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

Verzoeker heeft bij de gemeente aangegeven dat zijn gehandicapte broer en dienst echtgenote, die beiden gebonden zijn aan een elektrische rolstoel niet bij hem op bezoek kunnen komen omdat voor de woning van verzoeker met grote regelmaat auto's op de stoep geparkeerd staan. Hierdoor kunnen de elektrische rolstoelen niet de woning van verzoeker binnen rijden. Verzoeker heeft bij de gemeente verzocht om of paaltjes voor zijn woning te plaatsen zodat auto's er niet meer kunnen parkeren of handhavend op te treden tegen de foutparkeerders. De gemeente heeft aangegeven dat ze geen paaltjes zal plaatsen omdat er immers al een parkeerverbod geldt in de straat. Om dit parkeerverbod te effectueren wordt verzoeker ondermeer in de klachtafhandelingsbrief van 2 februari 2011 erop gewezen dat hij foutparkeerders ook zelf kan aanspreken of de wijkagent kan inschakelen.

De Ombudscommissie is van oordeel, dat nu de gemeente heeft aangegeven niet over te gaan tot het plaatsen van de paaltjes omdat het parkeerverbod moet worden geëffectueerd en verzoeker daartoe zelf foutparkeerders of de wijkagent kan aanspreken, ze zich niet hulpvaardig heeft opgesteld ten opzichte van verzoeker. Het had op de weg van de gemeente gelegen om bijvoorbeeld Stadstoezicht te vragen in de wijk te gaan controleren. Zeker nu de gemeente zelf in de klachtafhandelingsbrief concludeert dat het illegaal parkeren aan de kant van de weg van de woning van verzoeker leidt tot problemen met betrekking tot de bereikbaarheid voor hulpdiensten en dat dit een onaanvaardbaar risico is.

De Ombudscommissie merkt voorts op dat in de klachtafhandelingsbrief van 2 februari 2011 ook nog een naar haar oordeel zeer schrijnende zin is opgenomen, te weten: "Voor uw zijde van de straat geldt echter geen stopverbod. Dit betekent dat het wel is toegestaan om direct voor uw woning te stoppen en uw bezoekers te laten uitstappen. Hierdoor worden ongewenste loopafstanden voor uw gehandicapte familieleden voorkomen." Deze betreffende zin is ook tijdens de hoorzitting besproken waarbij verzoeker heeft onderstreept deze zin als schrijnend te hebben ervaren nu zijn broer en diens echtgenote aan de rolstoel gebonden zijn. Op dit onderdeel is de Ombudscommissie van oordeel dat verzoeker niet met respect is benaderd.

Met betrekking tot het niet nakomen van belafspraken door de betreffende ambtenaar merkt de Ombudscommissie op dat hierover in de klachtafhandelingsbrief al door de gemeente is aangegeven dat dit niet goed is gegaan en dat hier in de toekomst meer aandacht aan zal worden besteed. De Ombudscommissie zal hier dan verder ook geen oordeel over geven.

### Adequate informatieverstrekking

Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

Verzoeker heeft meermalen de gemeente verzocht om aan te geven waarom voor de ene woning wel paaltjes worden geplaatst en voor die van verzoeker niet. De gemeente stelt hierover in de klachtafhandelingsbrief van 2 februari 2011 dat verzoeker gelijk heeft dat de gemeente hierin niet altijd consequent is en dat bijvoorbeeld tussen woning nummer 16 en woning nummer 18 ook paaltjes zijn geplaatst, maar dat dit niet betekent dat verzoeker ze ook krijgt. De gemeente geeft echter niet aan wat nu de criteria zijn om paaltjes voor de woning geplaatst te krijgen. Ook tijdens de hoorzitting worden deze criteria niet duidelijk. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat nu er geen duidelijke criteria zijn voor het wel of niet aanbrengen van paaltjes voor een woning door de gemeente, er geen sprake is van adequate informatieverstrekking door de gemeente aan verzoeker.

### Klachtafhandeling

Voor wat betreft de klachtafhandeling heeft de Ombudscommissie hierboven al opmerkingen gemaakt met betrekking tot de klachtafhandelingsbrief van 2 februari 2011.

### **Oordeel**


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

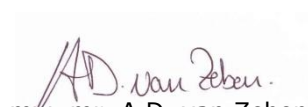
- I. Correcte bejegening: niet behoorlijk;
- II. Adequate informatieverstrekking: niet behoorlijk;

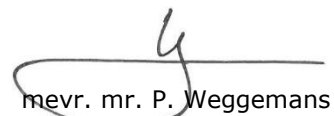
Daarmee is de klacht van verzoeker gegrond.

- III. Klachtafhandeling: niet behoorlijk.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 20 juni 2011.

  
Mr. A. Lunenburg

  
mw. mr. A.D. van Zeben

  
mevr. mr. P. Weggemans