

RAPPORT

Verzoeker

De heer A.E. H. te Hengelo.

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 3 december 2012 en bij het secretariaat ingeboekt op 4 december 2012 onder nummer 2012 082.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Aard van de klacht

De klacht betreft het taxibeleid in de gemeente Hengelo en de handelwijze van een gemeentelijk medewerker rond het taxi-overleg. De gemeente zet volgens verzoeker een foutief beeld neer van de taxi-sector in Hengelo.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld. Daarmee is de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) bevoegd onderzoek te doen.

Procedure

Op 22 oktober 2012 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Op 9 november 2012 doet de gemeente een voorstel voor een hoorzitting. Deze vindt plaats op 15 november 2012.

De schriftelijke afhandeling van de klacht volgt op 28 november 2012.

Verzoeker heeft ook een bezwaarschrift ingediend tegen het besluit van de gemeente om de Langestraat af te sluiten voor taxi's. Tevens is er een verzoek in het kader van de Wet Openbaarheid van bestuur waarbij verzoeker vraagt om de stukken van de taxi-overleggen in Hengelo.

Verzoeker richt zich op 3 december 2012 tot de Oo.

Op 4 december 2012 worden door de Oo bij de gemeente stukken opgevraagd. Deze zijn op 10 december 2012 ontvangen. Op 17 december 2012 wordt door de Oo aan verzoeker en aan de

gemeente een aantal vragen gesteld. Deze worden beantwoord op 18 december 2012 (verzoeker) en op 19 december 2012 (gemeente).

De Oo acht het verzoek voldoende duidelijk en toegelicht en besluit dan ook af te zien van het horen van partijen.

Kernwaarden

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende kernwaarde van het klachtrecht:

- Respectvol
- Open en duidelijk

Feiten en visies van partijen

1. In september 2009 start verzoeker een taxibedrijf in Hengelo. Hij werkt onder de naam Taxion. Verzoeker geeft aan dat hij van de zijde van de gemeente of van het Regionaal Orgaan Zelfstandigen (ROZ)-Twente geen ondersteuning heeft gekregen bij het opstarten van zijn bedrijf. Volgens het ROZ was de taxi-sector verzadigd en zou hij geen kans maken met zijn bedrijf.
2. Sinds 2008 functioneert er in de gemeente een taxi-overleg. De gemeente deelt aan de Oo mee dat dit overleg geen formele status heeft. Het is een informeel afstemmingsoverleg met chauffeurs, waar knelpunten en andere actuele zaken worden besproken. Het overleg wordt naar behoefte gepland, zowel op verzoek van de taxi-ondernemers als van de gemeente.
3. De samenstelling van het overleg in 2008 is gebeurd op basis van gegevens van de Kamer van Koophandel en telefoonboeken. De bedoeling was alle taxibedrijven in Hengelo uit te nodigen. De lijst is echter niet systematisch geactualiseerd. Zo kon het gebeuren dat verzoeker niet is uitgenodigd voor het taxi-overleg. Dit betekent volgens de gemeente echter niet dat hij niet welkom zou zijn. Inmiddels is de lijst aangepast.
4. De gemeente besluit op 4 oktober 2012 een geslotenverklaring in te stellen voor taxi's in de Langestraat op donderdag tot en met zaterdag van 22.00 uur tot 07.00 uur. Het gesloten verklaren is onderwerp van gesprek geweest in de taxi-overleggen in 2012 en wel op 20 februari, 19 maart, 16 april, 4 juni en 24 september. Van de laatste twee overleggen is er geen verslag. Wel meldt de gemeente dat bij het overleg van 24 september 2012 er 10 ondernemers aanwezig waren.
5. Verzoeker is het niet eens met de geslotenverklaring. Hij dient bezwaar in tegen het daarop betrekking hebbende verkeersbesluit. Verder klaagt hij bij de gemeente over het volgende: "De heer W. van de gemeente maakt voor mij het werken in Hengelo heel moeilijk. Door de plaatsing van een C1 bord met daaronder de tekst 'voor taxi's' voor de Langestraat in het Centrum is het nu onmogelijk om mijn klanten fatsoenlijk op te halen en weg te brengen in de stad. Hetgeen tot mijn kerntaak behoort als taxi-ondernemer." Verzoeker stelt dat de heer W. daarvoor direct verantwoordelijk is. De heer W. heeft volgens verzoeker maandelijks overleg met verschillende taxibedrijven zonder hem daarvoor uit te nodigen. Verzoeker stelt dat de heer W. hem heeft meegedeeld dat 5 - 10 taxibedrijven instemden met de plaatsing van het C1 bord. Op de vraag welke taxibedrijven in deze tijd van recessie instemden weigerde hij antwoord te geven. Door het bord is volgens verzoeker de Langestraat een broeinest geworden voor snorders en 'illegale' taxi's. Daarnaast noemde

de heer W., aldus verzoeker, de taxibedrijven die in de Langestraat rijden 'dissidenten'. Zijn beleid is een klap in het gezicht van de grote taxibedrijven in Twente en een steek in de rug van de horecabedrijven in het centrum van Hengelo.

6. Naar aanleiding van de email die verzoeker op 22 oktober stuurde, deelt de gemeente hem bij brief van 9 november 2012 mee dat de klachtenprocedure zich niet leent voor het ter discussie stellen van het beleid van de gemeente. Voor zover het gaat om een bezwaar tegen het verkeersbesluit dient de bezwarenprocedure gevolgd te worden. Voor het overige – nu verzoeker zijn klacht handhaaft- worden data voor een hoorzitting voorgesteld.
7. Verzoeker reageert hierop per email van 12 november 2012. Hij vindt dat de heer W. onbekwaam, ondeskundig en eenzijdig handelt. Bewijzen tegen hem zijn legio.
8. De gemeente meldt in de klachtafhandelingsbrief van 28 november 2012
 - De voornaamste klacht over de heer W. -zo blijkt uit de hoorzitting van de gemeente- betreft het punt dat hij volgens verzoeker niet de waarheid sprak toen hij vertelde dat 5 - 10 ondernemers hadden ingestemd met de afsluiting van de Langestraat. Volgens verzoeker heeft hij daarover gelogen.
 - De gemeente geeft aan dat uit verslagen van taxi-overleggen niet blijkt wie van de taxi-ondernemers voor- of tegenstander was. Er wordt in het overleg ook niet gestemd. Het gaat niet om een besluitvormend overleg, maar om een opiniërend overleg, dat er op is gericht draagvlak te creëren voor een te nemen besluit. Normaliter zijn er 3 - 10 ondernemers bij het overleg aanwezig. Pas in een later stadium blijkt of taxi-ondernemers tegenstander zijn, namelijk op het moment dat zij bezwaar indienen tegen een genomen besluit. Tot dat moment wordt aangenomen dat de aanwezige ondernemers zich kunnen vinden in de voorstellen, tenzij zij zich bij de vergadering anders hebben geuit.
9. De gemeente is dan ook van mening dat niet gesteld kan worden dat de heer W. heeft gelogen toen hij in een telefonisch overleg aan verzoeker meedeelde dat 5 - 10 taxi-ondernemers voorstander waren van het verkeersbesluit.
10. Verder geeft de gemeente aan dat het ongenoegen van verzoeker zich ook richt op het functioneren van het taxi-overleg. Erkend wordt dat verzoeker daar niet voor is uitgenodigd. Dit was niet de bedoeling en de gemeente zegt dan ook toe verzoeker op te nemen in de adressenlijst voor het overleg.
11. Verzoeker richt zich per email van 3 december 2012 tot de Oo. Hij geeft aan dat hij zich niet serieus genomen voelt in zijn klacht over de heer W.. Ambtenaren hebben verzaakt belanghebbenden uit te nodigen voor het taxi-overleg dat sinds 2008 ongeveer 4 keer per jaar wordt georganiseerd. Mede daardoor is een eenzijdig beeld ontstaan over de taxiwereld in Hengelo. Vervolgens heeft de gemeente desastreuze maatregelen ingevoerd die schadelijk zijn voor het imago en de omzet van veel taxibedrijven in Hengelo. Hij wenst dat de Oo naar deze zaak kijkt, 'omdat de gemeente (on)bewust een foutief beeld neerzet, in de krant en hun beleid, van de taxisector in Hengelo'.
12. Naar aanleiding van de vragen van de Oo kan namens verzoeker worden toegevoegd
 - De gemeente Hengelo was op de hoogte van zijn onderneming, maar nodigt hem niet uit voor het overleg.
 - Verzoeker stuurt een overzicht van 11 handtekeningen mee, waaruit blijkt dat veel bedrijven het niet eens zijn met de maatregel van de gemeente. Toch staat zowel in het besluit van de gemeente, als in een krantenartikel van Tubantia, dat 'op verzoek van de taxibedrijven in Hengelo de maatregel wordt ingevoerd'.
 - Alleen de contractvervoerders – die het school-, gehandicapten-, en ouderenvervoer doen, zijn akkoord met de maatregel. De straatvervoerders zijn tegen. Zij moeten het echter hebben van service en bereikbaarheid van en naar horecagelegenheden en evenementen.

Zij hebben geen zekerheid en vast inkomen. De gemeente noemt de straatvervoerders 'dissidenten' en de contractvervoerders 'de taxiwereld'. Dat straatvervoerders in een kwaad daglicht staan heeft niets te maken met de goede ondernemers. Het is te herleiden naar de overheid zelf, die ongediplomeerde taxiondernemers en andere onervaren werklozen helpt bij het opstarten van een bedrijf.

- De gemeente wordt door verzoeker het volgende verweten
 - het werken met een gedateerde taxi-lijst.
 - de bewering dat 5-10 bedrijven instemden met de afsluiting van de Langestraat is niet correct.
 - dat het in het taxi-overleg kennelijk gaat om een eenzijdige toelichting van gemeentelijke besluiten.
 - niet te weten wat het verschil is tussen contract- en straatvervoerders.
 - straatvervoerders te betitelen als 'dissidenten'.
 - niet deskundig te zijn en niets te weten van influx/outflux van mensenmassa.
 - lukraak beleid te maken dat schadelijk is voor de plaatselijke economie.
 - taxi/overleggen niet goed te documenteren, er ontbreken verslagen.
- Verder doet verzoeker een aantal aanbevelingen voor beleid.

Reactie op het verslag

Van verzoeker is geen reactie ontvangen.
De gemeente reageert per email van 17 januari als volgt:

"De feiten en standpunten vanuit de gemeente zijn goed weergegeven zoals wij die in eerste aanleg aan u hebben toegezonden.
Echter wij hebben een opmerking met betrekking tot het vierde punt bij het onderwerp feiten en visies van partijen op pagina 2. In de laatste zin staat vermeld dat 10 taxi ondernemers bij het overleg op 24-9-2012 aanwezig zijn geweest. Uit nader onderzoek van de gemeente is gebleken dat dit niet de juiste informatie is. Er waren 3 of 4 taxi ondernemers bij dit overleg aanwezig. Wij hebben deze informatie per mail eind december 2012 aan de heer Hagen meegedeeld.
Voor het overige kunnen wij ons vinden in het verslag van bevindingen."

Overwegingen van de Ombudscommissie

In het verzoek zijn volgens de Oo naar aanleiding van de kernwaarden Respectvol en Open en duidelijk de volgende ombudsnormen aan de orde:

1. Bevorderen van actieve deelname door de burger.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er is gedaan met de inbreng van de burger.

2. Informatievoorziening

Deze norm uit het klachtrecht brengt mee dat de overheid er voor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Er wordt niet alleen informatie verstrekt als de burger er om vraagt, maar ook verstrekt de overheid uit zichzelf de nodige informatie.

De Oo overweegt in verband met deze normen als volgt:

De gemeente Hengelo heeft er voor gekozen om een taxi-overleg in te stellen. Dit overleg heeft geen formele status. Het is een informeel afstemmingsoverleg, waar knelpunten en andere actuele zaken worden besproken.

Dit brengt volgens de Oo mee dat voornemens van de gemeente met betrekking tot het taxi-vervoer worden besproken met betrokkenen. Het betekent niet dat in het overleg besluitvorming plaatsvindt. Het gaat om afstemming en consultatie, uiteindelijk beslist de gemeente. Zo kan het gebeuren dat – ook al zou een meerderheid van de ondernemers het niet eens zijn met een bepaald voornemen- dit toch wordt doorgezet.

Dan rest de mogelijkheid van bezwaar en beroep als het gaat om een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dat geldt in dit geval voor het genomen verkeersbesluit.

De Oo is niet bevoegd over het besluit zelf en het daaronder liggende beleid van de gemeente een oordeel te geven.

Verzoeker ervaart het overleg als een gelegenheid voor een eenzijdige toelichting van de gemeente over haar voornemens.

Nu verzoeker zelf niet aanwezig was bij het overleg komt het de Oo voor dat hierover door hem niet echt een oordeel gegeven kan worden, hoewel het gevoel bij verzoeker niet onbegrijpelijk is gezien het feit dat hij het helemaal niet eens is met het genomen besluit.

De Oo constateert dat het overleg in 2012 niet compleet is geweest. Doordat met een niet geactualiseerde lijst van ondernemers is gewerkt, is verzoeker niet betrokken geweest bij het overleg. De gemeente heeft erkend dat dit niet correct is en heeft de lijst aangepast en deelt mee dat verzoeker welkom is bij het overleg.

De 'fout' is derhalve erkend en naar de mening van de Oo voldoende hersteld, zij het dat het jammer blijft dat een klacht aanleiding moet zijn een lijst te actualiseren.

Het blijft voor de Oo onduidelijk wat precies is gedaan met de inbreng vanuit het taxi-overleg als het gaat om het ter discussie staande verkeersbesluit. Uiteindelijk blijkt dat bij het laatste overleg waar het besluit ter sprake kwam er 3 – 4 ondernemers aanwezig zijn geweest.

Nu er geen verslag is gemaakt is kennelijk niet meer na te gaan wie er nu precies is geweest en blijft het bij 3 – 4 personen.

De Oo dringt er op aan dat van een overleg zoals hier aan de orde is een verslag wordt gemaakt, zodat in een later stadium duidelijk is wie er waren en welke standpunten zij naar voren brachten. Hiermee is een beoordeling achteraf mogelijk van wat er met de inbreng is gedaan. Dat kan thans niet.

Wel leidt de Oo uit het bovenstaande af dat de mededeling dat 5-10 bedrijven instemden niet correct kan zijn geweest; in ieder geval niet naar aanleiding van het overleg van september 2012. De Oo acht de informatievoorziening op dit punt onvoldoende helder, zij het dat wat betreft het aantal aanwezige ondernemers in een later stadium van de kant van de gemeente een correctie plaatsvond en is meegedeeld dat dit er 3-4 waren.

Verzoeker wijst op publicaties waarin er sprake zou zijn van 'dissidenten'. Hij ervaart deze betiteling als negatief. Sec bekeken zijn dissidenten tegenstanders en zoals hierboven aangegeven kan het zo zijn dat de gemeente beleid doorzet waar bepaalde ondernemers het mee oneens zijn. De Oo kan zich echter de negatieve ervaring bij verzoeker voorstellen en dringt er dan ook op aan – voor zover de betiteling van de zijde van de gemeente afkomstig is- deze in het vervolg achterwege te laten.

Wat betreft de opmerkingen van verzoeker over de deskundigheid bij de gemeente is de Oo van mening dat deze door hem onvoldoende zijn onderbouwd. Zij laat deze opmerkingen dan ook voor zijn rekening. Uiteindelijk blijkt het dat verzoeker het niet eens is met (aspecten van) het beleid van de gemeente en dat het hem niet zo zeer gaat om individuele ambtenaren. Het beleid staat niet ter beoordeling van de Oo. De Oo kan op dit punt niet anders dan constateren dat in de toekomst verzoeker wel de gelegenheid heeft over taxi-zaken mee te praten en zijn ideeën over beleid naar voren te brengen.

Oordeel

Actieve deelname: niet zorgvuldig maar gecorrigeerd op het punt van actualiseren van de deelnemerslijst.

Op dit punt doet de Oo de aanbeveling te zorgen voor een correcte verslaglegging.

Informatievoorziening: niet geheel zorgvuldig.

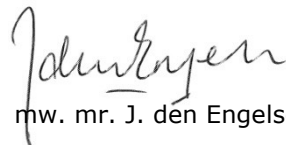
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 14 februari 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse