



KlachtenCommissaris

XX
Tav. XX
Postbus XXXX
75XX XX Enschede

DATUM

ONS KENMERK

BEHANDELD DOOR

2018/XX

XX

UW BRIEF VAN

25 april 2018

UW KENMERK

--

ONDERWERP

Parkeerplaatsen XX

Geachte XX,

Op 25 april jongstleden heeft u een brief gestuurd vanwege de inrichting van parkeerplaatsen aan de XX.

Naar aanleiding daarvan ben ik 17 mei bij u op kantoor geweest waar u en XX uw zienswijze hebben toegelicht. Op 29 mei daaropvolgend heb ik een opzet gemaakt voor het onderzoek dat ik zou gaan verrichten naar aanleiding van de gebeurtenissen. U heeft daarop gereageerd in uw e-mail van 26 juni. In die reactie vroeg u zich af of de beslissing rondom de parkeerplaatsen wel genomen had mogen worden en of deze gehandhaafd moet blijven. Het door mij uitgevoerde onderzoek wijkt af van de eerste opzet. Door de veelheid aan beschikbare informatie en de gesprekken die al gevoerd zijn heb ik gemeend af te kunnen wijken en u het volgende te kunnen schrijven en aan de gemeente te adviseren. Op 12 september ben ik bij u langs geweest om uit te leggen waarom ik afgeweken ben van het oorspronkelijke plan en heb ik mijn excuses aangeboden voor het veranderen van de opzet van het onderzoek zonder dat ik u daarover geïnformeerd heb.

Wat is er gebeurd?

De geschiedenis om te komen tot oplossingen die spelen rondom parkeren op het xx beginnen in 2011. Er is door de xx samen met de gemeente langdurig gezocht naar oplossingen voor het parkeerprobleem dat er speelt. Dit is in 2013 uitgemond in een voorstel voor aanpak verkeersproblematiek "XX".



KlachtenCommissaris

Eind 2016, als de gemeente een begin wil maken met het aanleggen van de parkeerplaatsen, nemen de XX en XX contact op met de gemeente. Zij dienen een klacht in omdat zij niet op de hoogte zijn geweest van de keuze en de aanleg van de haaksparkeerplaatsen. De aanleg van de parkeerplaatsen is hierdoor stopgezet. Het XX is benaderd door de klachtencommissaris om informatie aan te leveren voor de klachtbehandeling, omdat de communicatie rondom de aanleg van de parkeerplaatsen bij de xx was belegd.

U bent verder niet betrokken bij de klachtbehandeling, u heeft ook nooit een afschrift van de klacht ontvangen. Ook gaf u aan dat u vanuit de gemeente te horen kreeg dat het klachtentraject geen invloed zou hebben op de gemaakte afspraken.

De verwarring en verbazing was dan ook groot toen u uiteindelijk in januari te horen kreeg dat er besloten was om voor het perceel XX langsparkeerplaatsen aan te leggen. In de brief die u daarover ontving verwijst de gemeente naar adviezen van de klachtencommissaris en de Nationale Ombudsman. Beide adviezen kent u niet. Voor u de aanleiding om een klacht in te dienen en om de adviezen op te vragen.

Uw klacht

Zoals bekend ga ik niet over de plaatsing en de ligging van parkeerplaatsen maar over gedragingen. Uw klacht richt zich op het volgende:

1. De XX heeft, naar aanleiding van de klacht van XX en XX, de gemeente wel informatie gegeven, maar zij is verder niet als partij betrokken bij de beoordeling van deze klacht.
2. De XX heeft geen kennis kunnen nemen van de beoordeling van de klacht van XX en XX door de Klachtencommissaris en de Nationale Ombudsman.
3. De XX is niet op de hoogte gesteld over en bij wie bezwaar of beroep kon worden ingediend over het besluit van de gemeente tav de langsparkeerplaatsen voor het perceel XX.
4. De communicatie van de gemeente over de besluitvorming m.b.t. de langsparkeerplaatsen voor het perceel XX jegens de XX was gebrekkig. Dit heeft de goede relatie met de gemeente beschadigd.

Ad 1

Op het moment dat er een klacht ingediend wordt gaat de klachtencommissaris onderzoek doen. In dit geval was er een klacht over de manier van communiceren tussen de gemeente en XX over de aanleg van de parkeerplaatsen. De XX kon wel stukken aanleveren maar is verder niet gehoord en heeft ook geen rol gekregen in de klachtbehandeling. Formeel is dat vanuit het oogpunt van klachtbehandeling juist.

XX is geen partij bij de klacht van XX tegen de gemeente. Ik heb u dit ook uitgelegd in het gesprek dat wij hierover hadden op 20 maart en op 17 mei. Naar aanleiding van



KlachtenCommissaris

uw klacht en het doorlezen van de stukken ben ik tot de conclusie gekomen dat het achteraf gezien wenselijker was geweest om XX wel een rol te geven bij de klachtbehandeling. Dit gezien de uitzonderlijke situatie waarin XX samen met de gemeente opgetrokken bent om het XX te ontwikkelen. Dit had de uitkomst van de klachtbehandeling echter niet gewijzigd. De klacht van XX is gegrond verklaard om die reden dat de informatieverstrekking vanuit de gemeente over de herinrichting van de parkeerplaatsen vollediger en duidelijker had gekund. Door XX is na de klachtbehandeling door de klachtencommissaris een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Deze klacht ging over de langdurige klachtenbehandeling en het niet komen tot een oplossing. De Nationale ombudsman heeft ons mondeling verzocht om opnieuw naar de situatie te kijken. Over het eerste deel van de klacht gaat de klachtencommissaris en is als zodanig door mij opgepakt. Het 2^e deel van de klacht "om opnieuw naar de situatie te kijken" is voor de gemeente en heeft geresulteerd in het besluit over te gaan tot het aanleggen van langspaarkeerplaatsen.

Ad 2

Ook geeft u aan dat u inzicht wilt in het advies van de klachtencommissaris gegeven heeft naar aanleiding van de klacht van XX. Dit advies kan ik u niet geven omdat zoals gezegd XX geen partij is bij de klacht. Wel wil ik u een gedeelte van de conclusie citeren: "Hoewel de communicatie omtrent de uitvoering "XX" via XX verliep/verloopt, was en is de gemeente Enschede als opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de goede informatieverstrekking en de communicatie"

Zowel door de gemeente als door XX wordt voor de keuzebepaling van het haaksparkeeren verwezen naar de nota "XX". Voor zover de klachtencommissaris kan beoordelen, is nergens in de nota "XX" expliciet beschreven dat de aanpak van de parkeerproblematiek op het XX ook gevolgen heeft voor de bestaande parkeervlakken. Over het omvormen van parkeervlakken is niets vermeld."

"Nu het voorstel in de nota ook gevolgen blijkt te hebben voor de bestaande parkeervlakken, zijn wij van mening dat de nota niet volledig en daarmee niet duidelijk is. Het klachtencommissariaat heeft geconstateerd dat er vanaf 2015 weinig tot geen schriftelijke communicatie is over de uitvoering van de nota. Wij zijn er niet in geslaagd te achterhalen wanneer er op welke wijze met de XX is gecommuniceerd over de conceptnota (van december 2013) en de definitieve nota (april 2016). Informatie hieromtrent ontbreekt."

"Op basis van onze bevindingen concluderen wij dat de informatieverstrekking inzake de herinrichting aan de XX vollediger en duidelijker had moeten zijn. Wij achten uw klacht daarom gegrond".

De Nationale ombudsman heeft de gemeente enkel een suggestie gedaan om te kijken of het toch mogelijk is om tot een oplossing te komen. De gemeente heeft daar invulling aan gegeven op de manier zoals zij gedaan heeft. Er is geen formeel oordeel of onderzoek van de Nationale ombudsman geweest. Dit bleek niet uit de brief van 26 januari. Dat dit tot verwarring geleid heeft is begrijpelijk. Mijn advies aan de gemeente is dan ook om secuurder om te gaan met verwijzen naar bronnen.



KlachtenCommissaris

Ad 3

U geeft verder aan te willen achterhalen wie het besluit genomen heeft omdat u bezwaar wilt indienen. Die vraag heeft u aan de gemeente gesteld. De gemeente heeft daarop in een brief dd. 14 mei geantwoord. Wat betreft de keuze voor de ligging van de parkeerplaatsen is er geen sprake van een besluit in de juridische zin van het woord.

De taal van de overheid en de taal van de samenleving lopen hier uiteen. Natuurlijk is er in de taal van de samenleving een besluit genomen om langspaarkeerplaatsen aan te leggen in plaats van haaks. Echter in de (juridische) taal van de overheid is er sprake van een feitelijke mededeling. Het aanpassen van de openbare ruimte en het genomen besluit daarover is feitelijk handelen van de gemeente. Het gevolg hiervan is dat de juridische weg van bezwaar en beroep tegen de aanleg van de parkeerplaatsen niet openstaat.

De gemeente heeft in de brief van 14 mei uitgelegd dat het besluit over de parkeerplaatsen geen juridisch besluit is waartegen bezwaar openstaat. De manier waarop dat uitgelegd is, is te summier. Gezien het belang van u om duidelijkheid te krijgen over de juridische mogelijkheden adviseer ik de gemeente om meer aan te sluiten bij de taal van de samenleving en meer uitleg te geven over wat een feitelijke mededeling precies is.

Zoals gezegd mocht de gemeente het besluit tot aanpassen van de parkeerplaatsen nemen. Het aanleggen van de parkeerplaatsen op de manier zoals dat nu is gebeurd is een keuze van de gemeente geweest waarin het advies van de klachtencommissaris en de interventie van de Nationale ombudsman een rol gespeeld hebben. Echter de manier waarop het in de brief van 26 januari is beschreven is te kort door de bocht.

Ad 4

U heeft uitgesproken dat u uw vertrouwen in de gemeente kwijt bent omdat XX een lang traject doorlopen heeft om te komen tot keuzes over de openbare ruimte op XX. Terwijl u van het veranderen van de parkeerplaatsen niet eerder op de hoogte gebracht bent. U hoorde dit op dezelfde dag als XX. U geeft aan dat u dit, na het doorlopen van het voortraject niet passend vindt. Dit is begrijpelijk en daar is begrip voor. De gemeente heeft echter na het nemen van het besluit in mijn ogen voldoende gedaan om met u het gesprek hierover aan te gaan. Wethouder XX en wethouder XX zijn beide met u in gesprek geweest.

In de manier van communiceren van de gemeente en de relatie die u heeft met de gemeente zijn zaken die beter hadden gekund. Dat is ook met u besproken op 2 mei jl.. De gemeente heeft hiervan geleerd zo werd mij verzekerd. De stadsdeelmanager gaf daarnaast aan dat personele wisselingen negatief hebben bijgedragen aan de gebeurtenissen en de wijze waarop hierover is gecommuniceerd. In korte tijd zijn meerdere ambtenaren en de stadsdeelmanager van baan veranderd, daarnaast was uw aanspreekpunt vanuit het ondernemersloket XX. Een ongelukkige samenloop van omstandigheden, welke niet bijgedragen heeft aan een continue goede informatiestroom. Naar aanleiding van ons gesprek van 12 september heb ik aan de stadsdeelmanager gevraagd welke veranderingen er naar aanleiding van de situatie bij u in de straat doorgevoerd zijn. Zij gaf aan dat ze er aan werken om afspraken beter vast te leggen en te bevestigen. Ook is er binnenkort een intern



KlachtenCommissaris

overleg waarin de gang van zaken doorgesproken wordt en met elkaar gekeken gaat worden hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. De stadsdeelmanager is uw aanspreekpunt op dit gebied. Met haar kunt u de zaken die u aan mij voorgelegd heeft bespreken.

Als klachtencommissaris kom ik tot de slotsom dat die voorgeschiedenis escalerend heeft gewerkt en dat vertrouwen hierdoor geschaad is. Op diverse punten heeft de gemeente leerpunten uit deze situatie overgenomen; zo werd mij verteld en zijn er zaken veranderd. Denk hierbij aan de manier van communiceren bij dit soort projecten. Zoals ik schreef wordt deze verder geformaliseerd. Maar ook gaven zij aan voortaan alerter te zijn bij personeelwisselingen. En bovendien zorgen voor een betere overdracht van zaken, verantwoordelijkheden en informatie.

Van u en van de gemeente begreep ik dat er achteraf regelmatig contact is geweest tussen het bestuur van XX en de gemeente om het besluit toe te lichten, uit te leggen wat er gebeurd is en er geïnvesteerd om het vertrouwen weer te herstellen. Van de stadsdeelmanager begreep ik dat er een kennismaking met de nieuwe wethouder voorbereid wordt.

Geen vernietiging van het besluit

U geeft in uw klacht met verwijzing naar de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (vertrouwensbeginsel, zorgvuldigheidsbeginsel, geen belangenafweging, motiveringsbeginsel, gelijkheidsbeginsel) aan dat u streeft naar het vernietigen van het besluit. Vanuit de gemeente is er mondeling (door wethouder XX) en schriftelijk contact (dd. 16 mei 2018) met u geweest daarin is aangegeven dat er langspaarkeerplaatsen aangelegd worden en dat het besluit niet herzien wordt. De parkeerplaatsen zijn inmiddels aangelegd. De situatie is daarmee een feit. Daar zal niets aan veranderen zo is mij ook verteld. De stadsdeelmanager vertelde mij daarnaast ook dat er met u gewerkt wordt aan herstel van vertrouwen en dat de adviezen die ik naar aanleiding van de situatie gegeven heb overgenomen zijn en worden.

U geeft in uw brief ook aan dat de samenwerking met de gemeente en de verschillende medewerkers als prettig ervaart. Mijn advies aan de gemeente is om de gesprekken hierover voort te zetten met de geleerde lessen in het achterhoofd en de goede samenwerking te herstellen.

Mocht u niet tevreden zijn over de manier waarop wij uw klacht behandeld hebben dan kunt u een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. De ombudsman wil graag dat u eerst belt via het gratis telefoonnummer 0900 3355555. Zo voorkomt u dat u voor niets een brief of mail stuurt.

Het adres van de Nationale ombudsman is: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

Meer informatie vindt u ook op www.ombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

N.L. van der Kooy

Klachtencommissaris