ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

Datum: 18 mei 2015

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Wat is het verzoek?
De heer A. (verder: verzoeker) is het niet eens met de manier waarop de gemeente zijn klacht afhandelde. Hij vindt dat de gemeente hem ten onrechte bekeurde. Hij vraagt de commissie zijn parkeerboete te vernietigen. Verder vraagt hij de Ombudscommissie:

- onderzoek te doen naar de gedragingen van de parkeercontroleurs die de bekeuring uitschreven.
- onderzoek te doen naar een (volgens verzoeker niet nagekomen) toezegging door mevrouw van H., dat verzoeker lopende de bezwaarprocedure vrijgesteld was van betaling van de parkeerboete.
- onderzoek te doen naar het ontkennen en annuleren van deze vrijstelling door mevrouw B.
- onderzoek te doen naar de verhoging van de parkeerboete met 50% door mevrouw B.
- onderzoek te doen naar de manier waarop mevrouw B. de klacht afhandelde, waarbij verzoeker geen reactie van het college ontving.

Wat is het oordeel van de Ombudscommissie?
Met betrekking tot de klachten van verzoeker over de aan hem opgelegde parkeerboete en de gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren, is de Ombudscommissie niet bevoegd een inhoudelijk oordeel te geven. De Ombudscommissie onthoudt zich van een inhoudelijk oordeel over deze klachten.

Voor zover verzoeker klaagt over de gevoerde interne klachtenprocedure door de gemeente acht de Ombudscommissie de klachten van verzoeker gegrond, voor zover de gemeente hem niet (mondeling) hoorde over zijn klachten. Dit is in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor. De klachten van verzoeker over mevrouw B. acht de Ombudscommissie ongegrond. Over de klachten van verzoeker over mevrouw H. onthoudt de Ombudscommissie zich ook van een inhoudelijk oordeel.

Over hoe de Ombudscommissie tot haar oordeel kwam, leest u hieronder meer.

Is de Ombudscommissie bevoegd het verzoek in behandeling te nemen?
Voordat de Ombudscommissie aan een inhoudelijke beoordeling van het verzoek toekomt, moet de commissie vaststellen of en zo ja welke klachten de commissie (verder) in onderzoek kan nemen. De Ombudscommissie kan en mag niet alle klachten die zij ontvangt ook inhoudelijk beoordelen. Hiervoor gelden wettelijke beperkingen, waaraan de Ombudscommissie gehouden en gebonden is.

Ombudscommissie niet bevoegd te oordelen over gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren.
De Ombudscommissie mag alleen klachten onderzoeken die gaan over gedragingen van ambtenaren van de gemeente 's-Hertogenbosch. Buitengewoon opsporingsambtenaren zijn hiervan uitgezonderd. Voor zover de klachten van verzoeker gaan over het handelen ("gedragingen") van de op 3 september 2014 dienstdoende parkeercontroleurs, zijnde buitengewoon opsporingsambtenaren, is de Ombudscommissie niet bevoegd de genoemde klachten (verder) te onderzoeken. Om die reden onthoudt de Ombudscommissie zich van een inhoudelijk oordeel over deze klachten. Artikel 1a, eerste lid, onder d, van de Wet op de Nationale Ombudsman bepaalt dat de Nationale Ombudsman exclusief bevoegd is te oordelen over klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren. Om die reden stuurt de Ombudscommissie deze klachten, samen met dit eindrapport, door voor behandeling naar de Nationale Ombudsman.

Ombudscommissie niet bevoegd te oordelen over het opleggen van een parkeerboete.
Voor zover verzoeker het niet eens is met het opleggen van de parkeerboete, de aanmaning en externe invordering van de boete, is de Ombudscommissie evenmin bevoegd deze klachten verder in behandeling te nemen. De Ombudscommissie kan om die reden geen oordeel geven over de vraag of de parkeerboete wel of niet terecht is opgelegd aan verzoeker. Hetzelfde geldt voor de aanmaning en externe invordering.

Het gaat hier namelijk niet om klachten tegen een "gedraging" maar om klachten tegen een genomen besluit. Tegen dit besluit stond de mogelijkheid open om een bezwaarschrift in te dienen.
Dit deed verzoeker. Zijn bezwaar verklaarde de gemeente ongegrond. De beroepsprocedure bij de rechter loopt nog. Om die reden onthoudt de Ombudscommissie zich ook op dit punt van een inhoudelijk oordeel.

Ombudscommissie wel bevoegd te oordelen over gevolgde klachtenprocedure van de gemeente.
Wat "overblijft" is de klacht van verzoeker over de interne klachtenprocedure door de gemeente. En zijn klachten tegen mevrouw van H. en mevrouw B. Deze klachten neemt de Ombudscommissie (wel) verder in onderzoek. Over deze klachten gaat dit rapport.

Wat zijn de feiten?
Op 3 september 2014 parkeert verzoeker op de Statenlaan in 's-Hertogenbosch. Achter de voorruit ligt een parkeerkaartje, met eindtijd 15:36 uur. Omdat verzoeker later dan 15:36 uur bij zijn auto terug is, krijgt verzoeker een parkeerboete ("naheffingsaanslag"). Partijen verschillen van mening over het tijdstip waarop verzoeker terug was bij zijn auto, maar zijn het eens dat dit ná 15.35 uur was.
Verzoeker maakt vervolgens op 17 september 2014 bezwaar tegen de parkeerboete. De gemeente verklaart dit bezwaar op 9 december 2014 ongegrond. De procedure bij de rechtbank, tegen de beslissing op bezwaar, loopt nog.

Op 25 november 2014 dient verzoeker een klacht in tegen de opgelegde parkeerboete en de verhoging van de boete door de gemeente. Ook vraagt verzoeker om uitstel van betaling. De gemeente neemt op 1 december 2014 telefonisch contact op met verzoeker en handelt de klacht af in de brief van 9 december 2012.

Op 11 december 2014 reageert verzoeker op de beslissing op bezwaar. Ook klaagt hij over het gedrag van de parkeercontroleurs die hem de parkeerboete oplegden. Deze klacht vindt de gemeente ongegrond. Dit blijkt uit de klachtafdoeningsbrief van 13 januari 2015.

In zijn mail van 20 januari 2015 reageert verzoeker op de klachtafdoeningsbrief van 13 januari 2015 en uit hij klachten over mevrouw B. Deze klachten nam de Ombudscommissie mee in haar onderzoek.

Wat zijn de klachten?
Op 3 september 2014 woonde verzoeker een zitting bij op de rechtbank Oost- Brabant. De zitting moest om 14.00 uur plaatsvinden. Om geen boetes te krijgen, betaalde verzoeker ruimschoots parkeergeld, tot 15:36 uur. Door een flinke uitloop van de zitting, verliep volgens klager zijn parkeertijd met vijf minuten. Volgens verzoeker een overmachtssituatie waar niemand iets aan kan doen. Hiervoor hoeft hij niet beboet te worden, vindt verzoeker.

Verzoeker stelt dat de parkeercontroleurs de handterminal willekeurig instelden om hem opzettelijk te beboeten. Verzoeker stelt bovendien dat de dienstdoende parkeercontroleurs op 3 september 2014, tijdens hun dienst, duidelijk onder invloed van alcohol waren. Daardoor hebben zij hem op die dag onterecht bekeurd, vindt verzoeker.

Verder stelt verzoeker dat mevrouw B. zich onmenselijk, asociaal, respectloos en niet geïnteresseerd toonde in de afhandeling van zijn klacht. Verzoeker vindt dat mevrouw B. en ambtenaren van de afdeling Stadstoezicht het gemeentebestuur niet in de gelegenheid stelden om zijn klacht in ontvangst te nemen en af te handelen. Verzoeker stelt dat mevrouw B. zijn klacht verborg en ten onrechte niet doorstuurde naar de verantwoordelijke wethouder. Dit terwijl verzoeker juist uitdrukkelijk vroeg om zijn (vertrouwelijke) klacht door een lid van het college van burgemeester en wethouders in behandeling te laten nemen. Dat de klachtafdoeningsbrief is ondertekend door de waarnemende directeur van Stadsbedrijven, vindt verzoeker ondemocratisch.

Wat vindt de gemeente?
De gemeente vindt dat zij het bezwaar van verzoeker tegen zijn parkeerboete zorgvuldig behandelde. Op het moment van bekeuren stond verzoeker, stelt de gemeente, onbetaald geparkeerd. Om die reden is de parkeerboete, volgens de gemeente, terecht opgelegd. Als verzoeker het hier niet mee eens is, is de rechter hierover bevoegd te oordelen. De gevolgde bezwaarprocedure staat in de klachtenprocedure verder niet ter discussie, stelt de gemeente.

De constatering dat de parkeercontroleurs dronken waren op 3 september 2014 acht de gemeente onjuist en onredelijk. Voor de gemeente gaat het hier om een onaanvaardbare beschuldiging die aan geen enkel geconstateerd feit kan worden opgehangen. Ook de constatering van het uiterlijk van de medewerkers is onjuist. Zij hebben geen Chinees of Japans uiterlijk.

De klachten van verzoeker tegen diverse medewerkers van de gemeente zijn volgens de gemeente ongegrond en niet gestoeld op feiten. Zij komen, naar de inschatting van de gemeente, voort uit zijn woede tegen het feit dat hij naar zijn gevoel onterecht een bekeuring kreeg. Zijn klacht richt zich tegen alle medewerkers die hem geen gelijk gaven.

Mevrouw van H., medewerker bezwaar van de afdeling Stadstoezicht, bevestigt dat verzoeker haar belde in haar vakantie. Dit was de eerste keer dat zij echt contact had met verzoeker. Ondanks haar vakantie stond zij verzoeker toch te woord. Mevrouw van H. ontkent dat zij verzoeker uitstel van betaling dan wel kwijtschelding verleende voor zijn parkeerboete. Zij deed geen toezeggingen, noch uitspraken hierover. Hiertoe is zij ook niet bevoegd. Zij vertelde verzoeker twee keer, zo gaf zij aan op de hoorzitting, dat zij geen uitstel van betaling of kwijtschelding kon verlenen.
Als degene aan wie een parkeerboete is opgelegd niet betaalt, ontvangt hij eerst een herinnering, daarna een aanmaning en vervolgens een dwanginvordering via een deurwaarder.
De parkeerboete is door de gemeente niet verhoogd, stelt de gemeente. Wel is het zo dat als betrokkene een aanmaning ontvangt, de gemeente hiervoor € 10, - in rekening brengt. Indien sprake is van een externe invordering, brengt de deurwaarder vervolgens nog eens € 60, - in rekening.

Mevrouw B., medewerker communicatie en managementondersteuning van de afdeling Stadstoezicht, gaf op de hoorzitting aan dat het enige contact dat zij met verzoeker had, het telefoongesprek was op 1 december 2014. Dit gesprek ging over het in één procedure afhandelen van zijn klacht en bezwaarschrift.
Abusievelijk is haar naam boven de klachtafdoeningsbrief van 13 januari 2015 geplaatst. Zij handelt klachten binnen de gemeente alleen administratief af. Niet inhoudelijk. De klacht werd inhoudelijk afgedaan door het afdelingshoofd Stadstoezicht. Niet door haar.
Mevrouw B. vindt dat verzoeker in zijn laatste klacht erg ver gaat. Hierin wordt hij erg persoonlijk richting haar. Dit had mevrouw B. graag op de hoorzitting tegen verzoeker zelf willen vertellen. Doordat hij er niet was op de hoorzitting, wordt haar dit ontnomen, vindt zij.

De heer G.A., waarnemend sectordirecteur Stadsbedrijven, bevestigt op de hoorzitting dat, mocht een burger constateren dat een parkeercontroleur dronken is onder werktijd, hij de gemeente altijd kan bellen. Maar een dronken parkeercontroleur wordt, voordat hij "naar buiten" gaat allang eerder gesignaleerd door collega's. Op 3 september 2014 zijn er geen dronken collega's gesignaleerd. Hier gaat de gemeente heel serieus mee om, stelt hij.

Wat onderzocht de Ombudscommissie?
Ging de gemeente behoorlijk om met verzoeker? De commissie zoekt hierbij aansluiting bij de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan het beginsel van hoor en wederhoor.

Hoe was de procedure?
De Ombudscommissie is een onderzoek naar de klachten begonnen. De Ombudscommissie won informatie in en luisterde naar het verhaal van beide partijen. Verzoeker sprak telefonisch met de (secretaris van de) Ombudscommissie, voorafgaand aan de hoorzitting.
De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting.
Verzoeker was, met bericht van verhindering, niet aanwezig op deze hoorzitting. Wel ontving de Ombudscommissie, voorafgaand aan de hoorzitting, nog een schriftelijke reactie van verzoeker. Deze reactie maakt onderdeel uit van het dossier van de Ombudscommissie.
De vertegenwoordigers van de gemeente waren wel op de hoorzitting aanwezig en vertelden hun kant van het verhaal. Ook stelde de commissie vragen aan de gemeente.
Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. De commissie ontving van verzoeker een inhoudelijke reactie op dit verslag. Deze reactie – voor zover betrekking hebbend op de klachten die de Ombudscommissie in onderzoek nam - verwerkte de commissie in dit rapport.

Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?
Hieronder treft u de overwegingen aan die leidden tot ons oordeel.

<u>Beginsel van hoor en wederhoor</u>

Het beginsel van hoor en wederhoor houdt in dat de gemeente de klager in de gelegenheid moet stellen mondeling te worden gehoord over zijn klachten[1]. Van dit horen moet de gemeente ook een verslag maken.

Mondeling horen
De gemeente kan de klager uitnodigen voor een gesprek, maar kan ook (onder voorwaarden) telefonisch horen. De commissie is in dit geval niet gebleken dat de gemeente klager (telefonisch) hoorde over zijn klachten. Ook ontbreekt een verslag van het horen in het interne klachtendossier. Het telefonisch contact dat de gemeente op 1 december 2014 had met klager, kan niet als (telefonisch) horen gekwalificeerd worden. Op dit punt is de klacht van verzoeker gegrond en in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor.

Klachtafhandeling door gemeente
Klager stelt dat zijn klachten ten onrechte zijn afgehandeld door mevrouw B. Dat zij duidelijk de waarheid niet sprak, in de tekst van de klachtafdoeningsbrief zich rijk, machtig en hoog rekende, buiten haar boekje ging (gedragsprotocol) en dat zij hierdoor strafbare feiten pleegde. Volgens klager moest het college, dan wel de verantwoordelijke wethouder zelf, zijn klacht afhandelen.

De commissie kan zich voorstellen dat indien iemand niet krijgt wat hij wil of waar hij op hoopt, dat dit gevoelens van frustratie, boosheid en teleurstelling kan opleveren. Echter, de Ombudscommissie is van oordeel dat verzoeker in zijn woordkeuze ("onmenselijk", "schandalig" en "asociaal", "leven zuur maakt", "arrogant", etc.) en beschuldigingen (" bedrog", "bezwaar verborg", "waarheid niet spreken", "schenden van ambtelijke verantwoordelijkheden", "geheime opdracht", "geen mensenrechten kent" etc.) in de richting van mevrouw B. de grenzen van het behoorlijke overschrijdt en daarin dus te ver gaat en te persoonlijk wordt. En dus niet, zoals verzoeker stelt, binnen de juridische en democratische kaders blijft. Temeer nu genoemde beschuldigingen niet onderbouwd zijn met objectief bewijs.

Bovendien kan de Ombudscommissie verzoeker niet volgen op het punt dat naar zijn zeggen mevrouw B. de hele klachtafhandeling voor haar rekening nam. Daartoe overweegt de commissie als volgt.

[1] Dit staat in artikel 9:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

Het college van burgemeester en wethouders is op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht bevoegd een klacht af te handelen, maar mag deze bevoegdheid ook mandateren aan een ambtenaar. De Ombudscommissie stelt vast dat het college deze bevoegdheid, op grond van het Mandaatsbesluit 2014 van de gemeente 's-Hertogenbosch, mandateerde aan de waarnemend directeur van Stadsbedrijven. De klachtafdoeningsbrief van 13 januari 2015 is om die reden bevoegd ondertekend. Met deze brief kreeg verzoeker – in mandaat - een reactie van het college – op zijn klacht.

De klacht van verzoeker werd aldus onder verantwoordelijkheid van de waarnemend directeur van Stadsbedrijven afgehandeld. Niet door mevrouw B. Dat haar naam als referent boven de brief staat, maakt het voorgaande niet anders. Uit het dossier, als ook uit het verhandelde op de hoorzitting, is de Ombudscommissie niet gebleken dat de rol van mevrouw B. bij de behandeling van de klacht van verzoeker meer was dan een administratieve rol. Van een bewuste tactiek of strategie van mevrouw B. om de klacht bij het college, dan wel de verantwoordelijk wethouder weg te houden is de Ombudscommissie in het geheel niet gebleken. Evenmin van het ontkennen of annuleren van een "vrijstelling" voor het betalen van de parkeerboete. Van een onbehoorlijke gedraging van mevrouw B. naar verzoeker is de Ombudscommissie derhalve niet gebleken.

De overige klachten van verzoeker acht de commissie om die reden daarom ongegrond.

<u>Nakomen toezegging?</u>

Verzoeker stelt dat mevrouw H. hem uitstel van betaling verleende voor het betalen van de parkeerboete.
De stelling van de gemeente dat zij hierover geen toezeggingen en uitlatingen deed, klopt volgens verzoeker niet. Verzoeker stelt dat mevrouw H. in een telefoongesprek voor haar vakantie toezegde dat hij niets hoefde te betalen totdat mevrouw H. verzoeker een bericht zou sturen. Daarna stelt verzoeker niets meer te hebben vernomen van mevrouw H. In het telefoongesprek, tijdens de vakantie van mevrouw H, zo stelt verzoeker is hem overtuigend bevestigd dat het uitstel van betaling nog steeds gold.

Nu de Ombudscommissie twee compleet verschillende en uiteen lopende verhalen hoort en er geen geluidsopnamen zijn, kan de Ombudscommissie niet vaststellen wat er precies is gezegd en op welke manier. Beoordeling van de bejegening is daarom niet mogelijk. De Ombudscommissie kan niet anders dan zich op dit punt onthouden van een inhoudelijk oordeel.

Wat is ons eindoordeel?
De klachten van verzoeker, voor zover de Ombudscommissie deze in onderzoek kon nemen, zijn deels gegrond, deels ongegrond.

De Ombudscommissie stuurt de klachten van verzoeker over de vermeend onbehoorlijke gedragingen van de buitengewoon opsporingsambtenaren, samen met dit eindrapport, door naar de Nationale Ombudsman.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris