



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer V. te Rotterdam over het college van burgemeester en
wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving

Dossiernummer: 1525
Datum: 1 maart 2019



Samenvatting

De heer V. is woonachtig aan de X.Bloem in Rotterdam. Op 12 mei 2016 legt een toezichthouder van Stadsbeheer een huisbezoek af aan het adres van de heer V. De reden van dit huisbezoek is een klacht van een bewoner uit de buurt dat een van de Fiat Panda's van de heer V. al langere tijd op een parkeerplaats staat en niet gebruikt wordt. De heer V. is op dat moment niet aanwezig. De 81-jarige moeder van de heer V. die bij hem woont staat de toezichthouder te woord.

De heer V. komt 's avonds thuis. Zijn moeder is nog overstuurd van het gesprek die middag. Ze weet niet precies wie er aan de deur is geweest en ze kan zich niet herinneren wat er gaat gebeuren. Later krijgt de heer V. een 'last onder dwangsom' thuis. De toezichthouders hebben gezien dat er rond de wielen van de Panda gras groeit en concluderen op basis daarvan dat de Panda inderdaad langere tijd niet van zijn plaats is geweest. De heer V. moet de Panda verplaatsen. Anders overtreedt hij de APV. Het is de heer V. onduidelijk wat hij kan doen tegen deze 'last onder dwangsom'.

De heer V. is boos en hij klaagt bij de gemeente, het Openbaar Ministerie en het College van procureurs-generaal over de toezichthouders, de klachtafhandeling, de kwalificatie van zijn Panda als een voertuigwrak en fouten in het Proces-Verbaal. De heer V. krijgt geen antwoord of is ontevreden over de antwoorden die hij wel krijgt. Via de Nationale ombudsman komt de heer V. een jaar later bij de gemeentelijke ombudsman terecht.

De ombudsman onderzoekt de klachten en hoort de toezichthouders. Hij komt tot de conclusie dat het beter was geweest als de gemeente direct met de heer V. in gesprek was gegaan. Achteraf kan hij niet meer vaststellen wat er aan de deur in het gesprek tussen de moeder van de heer V. en de toezichthouder is gebeurd en of er nu sprake was van 'mos' of 'gras' rond de wielen van de Panda. Wel vindt hij dat het de taak van de overheid is om ervoor te zorgen dat misverstanden niet kunnen ontstaan.

Al eerder deed hij een aanbeveling voor verbetering van de 'gemeentelijke' brieven over het aankondigen van bestuursdwang. De gemeente heeft deze aanbeveling destijds overgenomen, maar het blijkt dat dit nog niet overal uitgevoerd is. Daarom doet de ombudsman naar aanleiding van de klachten van de heer V. 3 aanbevelingen.



Ten aanzien van het huisbezoek

- I Zorg dat medewerkers van de gemeente bij elk 1^e huisbezoek een informatiefolder verstrekken over de reden van hun komst en op welke manier zij te bereiken zijn als er vragen zijn. Laat in ieder geval een visitekaartje achter.
- II Leg vast in werkprocessen dat als de medewerker de bewoner die hij zoekt, niet thuis treft, hij ofwel later terugkomt of een verzoek om contact op te nemen achterlaat.

Ten aanzien van de waarschuwing last onder dwangsom

- III Voer gemeentebreed de aanbevelingen uit het rapport 'Een schuur zonder vergunning' van 9 mei 2017 uit. Wijzig met name de juridische 'voetnoot' onder brieven die een besluit of waarschuwing bevatten. Geef onder brieven niet alleen aan wat deze niet zijn en wat de burger daar niet tegen kan ondernemen, maar vermeld ook wat deze wel zijn en wat de burger daar wel tegen kan ondernemen. Maak met name niet langer gebruik van de 'voetnoot' *"Deze brief is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. U kunt hiertegen geen bezwaar maken."*

De gemeente laat weten dat zij alle aanbevelingen overneemt. De ombudsman is tevreden met deze reactie.



Inleiding

De heer V. is woonachtig aan de X.Bloem in Rotterdam. Op 12 mei 2016 legt een wijkbeheerder van Stadsbeheer een huisbezoek af aan het adres van de heer V. De reden van dit huisbezoek is een klacht van een bewoner uit de buurt over een auto van de heer V. Volgens deze bewoner zou een van de Fiat Panda's van de heer V. al langere tijd op een parkeerplaats staan en niet gebruikt worden. De 81-jarige moeder van de heer V. woont bij hem in en staat de wijkbeheerder te woord. De heer V. is op dat moment niet aanwezig.

Over wat er tijdens het gesprek tussen de moeder van de heer V. en de wijkbeheerder gezegd is, verschillen Stadsbeheer en de heer V. van mening. Volgens de heer V. heeft zijn moeder het gedrag van de wijkbeheerder als intimiderend ervaren en zou hij gezegd hebben dat er een proces-verbaal zou worden opgesteld en de Fiat Panda weggesleept zou worden.

Volgens de wijkbeheerder heeft hij alleen gewaarschuwd dat de Fiat Panda geregeld verplaatst moet worden, omdat er anders twijfels zijn over de verrijdbaarheid van de auto. Als de auto niet kan rijden, is het volgens de Algemene plaatselijke verordening een autowrak en dat heeft weer allerlei consequenties.

De heer V. is erg ontevreden over het handelen van Stadsbeheer, afdeling Toezicht en Handhaving. Op 5 augustus 2016 dient hij hierover een klacht in bij de gemeente Rotterdam. Op 2 maart 2017 heeft de heer V. nog geen reactie ontvangen op deze klacht. Hij besluit daarop een klacht in te dienen bij het Openbaar Ministerie, het College van procureurs-generaal en de Nationale ombudsman. De laatste besluit de klacht door te sturen naar de gemeentelijke ombudsman.

Naar aanleiding van de klachten en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op. De heer V. en de gemeente hebben op deze bevindingen gereageerd. De ombudsman heeft deze reactie verwerkt en stelt nu zijn bevindingen en het oordeel definitief vast.

Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.



Klacht

- Klacht 1* Een toezichthouder van de gemeente heeft mijn moeder op 12 mei 2016 onheus bejegend. Het gedrag van de toezichthouder kwam intimiderend over. Bovendien had hij zich niet gelegitimeerd.
- Klacht 2* De klacht die ik hierover heb ingediend bij de gemeente, en die aanvankelijk werd opgepakt door de heer L. van de gemeente, is nog steeds niet naar behoren afgehandeld.
- Klacht 3* De gemeente heeft mij ten onrechte een overtreding van de APV verweten. De Fiat Panda die ik in de straat had geparkeerd, was geen voertuigwrak en/of defect voertuig in de zin van de APV.
- Klacht 4* Het proces-verbaal van bevindingen van de toezichthouder van 2 juli 2016 klopt niet. De datum van het voorval is onjuist. Er wordt gesproken over de 'kleinzoon' van mijn moeder terwijl het over mij, haar zoon, gaat. En er staat dat er sprake was van mosvorming rond de banden van mijn auto terwijl in de melding zelf over 'gras' wordt gesproken.
- Klacht 5* Ik kon mij niet tegen het optreden van de gemeente verzetten. Er is mij op 12 mei 2016 ten onrechte geen waarschuwing gegeven waarop ik had kunnen reageren. Terwijl ik tegen de last onder bestuursdwang die ik later van de gemeente ontving geen bezwaar kon maken volgens de gemeente.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. De heer S. is werkzaam bij de gemeente Rotterdam als toezichthouder en gastheer in de wijk. Hij is geen buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA). Samen met zijn directe collega, de heer B. onderzoekt hij in april en mei 2016 meldingen van burgers over de buitenruimte in Prins Alexander. Ze onderzoeken of de meldingen kloppen en bellen zonodig bij bewoners aan om met hen te overleggen over de maatregelen die genomen moeten worden.
2. Alle meldingen, resultaten van onderzoeken, bezoeken in de wijk en de voortgang van de afhandeling van de meldingen, noteren zij op hun tablet in het Meldingen Systeem Buitenruimte, ISIS (MSB ISIS) geheten. Alle meldingen komen in dit systeem terecht. Voordat een melding naar de handhavingsadministratie gaat, moeten alle stappen doorlopen zijn.



Onderdeel daarvan is dat er voldoende gecontroleerd is. De toezichthouders vermelden elke controle in het systeem. Als er niet voldoende gecontroleerd is, moeten de medewerkers van voren af aan hun onderzoek over doen, anders kan er niet naar de handhavingsadministratie doorgezet worden. De ombudsman heeft het desbetreffende systeem ingezien.

3. De heer B. verklaart dat ruim vóór 12 mei 2016 verschillende omwonenden aan en rondom de X.Bloem hem en zijn collega's erop wezen dat de Fiat Panda met kenteken XX-XX-XX al langere tijd op dezelfde plek stond. Daarna hebben de heer B. en zijn collega's ongeveer een maand gecontroleerd of de Fiat Panda verplaatst werd. Dit deden zij dagelijks en vermeldden zij in het MSB ISIS. Zij concludeerden op grond van hun waarnemingen dat de Fiat Panda niet werd verplaatst. Omdat hij de kentekenhouders van de Fiat Panda is, legden de heer S. en de heer B. een huisbezoek af op het adres van de heer V.
4. Op 12 mei 2016 belt de heer S. aan bij de woning van de heer V. In het hoorgesprek zegt de heer B. daarover: *"Het is niet de bedoeling om met 2 of 3 stadswachten aan iemands deur te staan. Juist om te voorkomen dat bewoners zich geïntimideerd voelen."* Daarom blijft de heer B. op de achtergrond. De moeder van de heer V. doet de deur open. Alleen de heer S. en de moeder van de heer V. waren aanwezig bij het gesprek dat volgt.
5. Volgens de heer S. heeft hij op 12 mei 2016 zijn naam gezegd en uitgelegd waarvoor hij kwam. Hij heeft zich niet gelegitimeerd, omdat de moeder van de heer V. daar niet naar vroeg. Volgens de heer S. heeft hij gevraagd of de eigenaar van de Fiat Panda thuis was. Toen dat niet het geval bleek, heeft hij uitgelegd dat het nodig was dat de Fiat Panda verplaatst zou worden, omdat deze anders als defect voertuig aangemerkt zou worden.
6. In de avond van 12 mei 2016 vertelt de moeder van de heer V. aan hem dat er een man is langs geweest over een 'voertuigwrak' of een 'defect voertuig'. Zijn moeder wist niet hoe betrokkene heette. Volgens haar had hij zich niet gelegitimeerd en had hij geen contactinformatie achtergelaten. Volgens de heer V. heeft zijn moeder zich geïntimideerd gevoeld en was zij in paniek.
7. Op 15 mei 2016 dient de heer V. een klacht in bij de gemeente. Er is geen contact tussen de heer V. en de toezichthouders.



8. Op 22 mei 2016 controleren de beide toezichthouders een laatste keer of de Fiat Panda verplaatst is. Volgens hen is dit niet geval. Daarom concluderen zij dat de Fiat Panda met kenteken XX-XX-XX defect is. Zij geven via het MSB door aan de handhavingsadministratie dat er een waarschuwingsbrief verstuurd moet worden.
9. Op 26 mei 2016 verstuurt de gemeente aan de heer V. een voorwaarschuwing dat de gemeente een last onder bestuursdwang gaat opleggen als de heer V. zijn Panda niet verplaatst. De titel van de brief is 'last onder bestuursdwang'.
10. Op 31 mei 2016 reageert de meewerkend voorman, de heer L. op een klacht van de heer V. De heer L. weet welke 2 collega's bij de woning van de heer V. aan de X.Bloem hebben aangebeld. Volgens het protocol moeten medewerkers zich eerst voorstellen en de reden van het huisbezoek melden. De heer L. geeft aan dat hij de betreffende medewerker met de feedback van de heer V. zal confronteren.
11. Op 2 juli 2016 maakt een van de toezichthouders een proces-verbaal op. Daarin staat ondermeer
 - dat het voorval zich voordeed op 18 mei 2016;
 - dat er sprake is van 'mosvorming';
 - in het proces-verbaal staat geschreven dat de kleinzoon van mevrouw de kentekenhouders van de Panda is.

Standpunt klager

12. De medewerker van Stadsbeheer die bij mijn moeder aan de deur is gekomen heeft zich niet gelegitimeerd. Ook was de reden van het huisbezoek niet duidelijk voor haar. Ze wist zelfs niet dat hij van Stadsbeheer was. Het gedrag van de toezichthouder kwam intimiderend over op mijn moeder, het gesprek heeft haar in paniek gebracht.
13. Er staan fouten in het proces-verbaal. In het proces-verbaal staat dat het voorval plaats vond op 18 mei 2017, dat is onjuist. In het proces-verbaal staat dat de toezichthouder 'mosvorming' onder het voertuig heeft gezien. In het rapport gaat het opeens over 'gras rond de banden'. Verder wordt in het proces-verbaal beweerd dat de auto al een jaar stilstaat en dat de stadswacht met de kleinzoon van mevrouw heeft gesproken. Dit is ook beide onjuist. Uit het proces-verbaal blijkt dat de stadswacht totaal niet heeft geluisterd naar mijn moeder.



14. Ik heb op 12 mei 2016 geen schriftelijke waarschuwing gekregen waar ik mij tegen heb kunnen verzetten. Ik heb wel een last onder bestuursdwang gekregen maar daar kan ik niet tegen in beroep gaan.
15. Mijn klacht van 15 mei 2016 is nooit serieus onderzocht. Ook niet door de heer L.
16. Uit de toegezonden stukken van de gemeente op basis van mijn Wob-verzoek kan ik niet opmaken of de toezichthouder wel bevoegd was. Volgens mij was hij niet bevoegd om mijn kenteken op te vragen bij het verbindingscentrum. Ik zal dat voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.
17. Ik ben erg teleurgesteld over de werkwijze van de gemeente Rotterdam. Er is in deze zaak nooit contact met me opgenomen dan wel schriftelijk of telefonisch over het gebeuren op 12 mei 2016 door Stadsbeheer. Een antwoord of toelichting wordt niet vanzelf gegeven en pas na een Wob-verzoek of vragen van de ombudsman, wordt er geantwoord.

Standpunt gemeente

18. Op 31 mei 2016 reageert de meewerkend voorman van Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving op de vragen van de heer V. De meewerkend voorman schrijft:
 - De medewerkers reageerden op een melding over de Fiat Panda van de heer V. Volgens de melding zou de Panda langdurig niet gebruikt zijn en defect zijn. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij zich voorstellen en de reden van het huisbezoek vermelden. Ik neem uw verhaal zeker serieus en ga de medewerker met uw feedback confronteren.
 - Er is geen wet overtreden maar een verdenking van het overtreden van een artikel uit de Algemene Plaatselijke Verordening. De medewerkers zijn bevoegd conform artikel 5 van de Awb om als toezichthouders in de openbare ruimte informatie te vergaren en inlichtingen in te vorderen. Hier hoort ook bij het plegen van een huisbezoek.
19. In het kader van hoor en wederhoor tijdens het onderzoek van de ombudsman reageert de gemeente:



- De heer S. heeft op donderdag 12 mei 2016 een huisbezoek afgelegd aan het adres van de heer V. Dat deed de toezichthouder in het kader van zijn gastheerschap. Hij heeft zich netjes voorgesteld en de reden van zijn bezoek toegelicht. De heer S. heeft zich niet gelegitimeerd, maar dit is ook niet nodig. Het tonen van de legitimatie zal altijd gedaan worden als hier om wordt gevraagd.
- De heer S. is zich er niet bewust van geweest dat zijn gedrag intimiderend is overgekomen. Als de heer S. dit had opgemerkt tijdens zijn bezoek had hij zeker een poging gewaagd mevrouw te kalmeren en de situatie opnieuw uitgelegd.
- De gemeente heeft een melding ontvangen van een burger die aangeeft dat het voertuig met kenteken XX-XX-XX mogelijk defect is. De toezichthouder heeft 4 weken onderzoek gedaan en vastgesteld dat het voertuig in die periode niet is verplaatst.
- Het niet verplaatsen van het voertuig kan verschillende redenen hebben, daarom is er bij de eigenaar van het voertuig aangebeld. Zo wilde de gemeente de heer V. in de gelegenheid stellen om zijn voertuig te verplaatsen.
- Op basis van al deze feiten en omstandigheden wordt vastgesteld of het voertuig als (mogelijk) defect kan worden aangemerkt.
- De titel van de brief over de last onder bestuursdwang is inderdaad verwarrend. Het gaat hier om een waarschuwing waarmee getracht wordt om contact op te nemen met de houder of eigenaar van het voertuig. Het onderwerp van deze brief zal worden aangepast.
- De vermelde datum 18 mei 2016 in het proces-verbaal is niet correct. Hier had 12 mei 2016 moeten staan.
- In het proces-verbaal wordt gesproken over 'mosvorming' omdat dit is vastgesteld door de heer S. De feitelijke melding is ingevoerd door een medewerker van de Handhavingsadministratie. Met de vermelding van 'gras' om de eenvoudige reden dat 'mosvorming' niet in ons invoersysteem voorkomt.
- In het proces-verbaal wordt er gesproken over 'kleinzoon' omdat de heer S. dit heeft begrepen uit het gesprek met de moeder van de heer V.
- De betreffende toezichthouder verricht zijn werkzaamheden conform het aanstellingsbesluit en zijn bevoegdheden vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Rotterdam. Dit bewijzen met documenten is niet relevant.

**Hoorgesprek wijkbeheerder, toezichthouder de heer S.**

20. De heer S. herkent zich niet in de opmerking van de heer V. dat hij zijn moeder onheus bejegend heeft. Als hij wel het gevoel had gehad dat hij haar intimideerde, had hij er alles aan gedaan om dit weg te halen en haar meer uitleg te geven. Het was de intentie van de heer S. om uitleg te geven en blijkbaar is dat verkeerd begrepen. Hij geeft wel aan hiervan geleerd te hebben. Als hij de houder van het voertuig niet zelf aantreft zal hij voortaan op een later tijdstip opnieuw langsgaan.

Hoorgesprek wijkbeheerder, toezichthouder de heer B.

21. De heer B. geeft aan dat als buurtbewoners aangeven dat een voertuig langere tijd op dezelfde plek staat, de werkwijze van de wijkbeheerders is dat elke dag wordt gecontroleerd of het voertuig verplaatst is. Als er een dag niet wordt geschouwd moet het hele proces opnieuw om er zeker van te zijn dat het voertuig niet verplaatst is. Bestuurlijke handhaving heeft als doel dat de burger de kans krijgt om de eventuele overtreding ongedaan te maken. De wijkbeheerder gaat altijd in gesprek met de burgers om afspraken te maken over de termijnen. Dat is de reden dat de wijkbeheerders bij burgers aanbellen. Tijdens de gesprekken geven de wijkbeheerders burgers de gelegenheid om de (mogelijke) overtreding te herstellen. Als de burger de auto verplaatst, kan hij rijden en dan gaat het over.

22. De heer B. heeft een aantal weken gecontroleerd of de Fiat Panda van plek was gewisseld. Volgens hem is de Panda gedurende 4 weken niet van zijn plek geweest.

23. De heer B. herkent de heer S. niet in de klacht. Hij werkt al 2,5 jaar samen met de heer S. en hij omschrijft hem als een rustig, vriendelijk en geduldig persoon.

Wet en regelgeving**Algemene wet bestuursrecht****Artikel 4:8 lid 1**

Voordat een bestuursorgaan een beschikking geeft waartegen een belanghebbende die de beschikking niet heeft aangevraagd naar verwachting bedenkingen zal hebben, stelt het die belanghebbende in de gelegenheid zijn zienswijze naar voren te brengen indien: a) de beschikking zou steunen op gegevens over feiten en belangen die de belanghebbende betreffen, en b) die gegevens niet door de belanghebbende zelf ter zake zijn verstrekt.



Artikel 5:31d

Onder last onder dwangsom wordt verstaan de herstelsanctie, inhoudende:

- a) een last tot geheel of gedeeltelijk herstel van de overtreding, en
- b) de verplichting tot betaling van een geldsom indien de last niet of niet tijdig wordt uitgevoerd.

Wegenverkeerswet

Artikel 42

Lid 4 Het verzamelen van de gegevens, bedoeld in het derde lid, geschiedt voor de volgende doeleinden:

- a.
- b.
- c. om overheidsorganen te voorzien van gegevens uit het kentekenregister voor zover zij aangeven deze gegevens nodig te hebben voor een goede uitoefening van de publieke taak.

Algemene plaatselijke verordening Rotterdam 2012

Artikel 5:4 Defecte voertuigen

Het is verboden een voertuig:

- a. Waarmee als gevolg van andere dan eenvoudig te verhelpen gebreken niet kan of mag worden gereden, of
- b. Dat niet is voorzien van een voor het rijden met een zodanig voertuig wettelijk verplicht kenteken, langer dan zeven achtereenvolgende dagen op de weg te parkeren.

Toelichting op art. 5:4

Veelvuldig doet zich het verschijnsel voor dat niet-rijklare voertuigen op de weg worden geplaatst. De eigenaar of houder van een of meer van dergelijke voertuigen heeft deze meestal aangekocht om na weken of zelfs maanden van nijvere zelfwerkzaamheid weer een volwaardig voertuig te creëren. Niet altijd slaagt hij in deze poging, waarna het voertuig op de weg wordt achtergelaten, waar het na verloop van tijd degenereert tot autowrak. Deze bepaling richt zich in het bijzonder tegen dit soort parkeergedragingen. Het excessieve is in het bijzonder gelegen in het in relatie tot het tekort aan parkeerruimte niet gerechtvaardigde doel waartoe men het voertuig op de weg zet. Daarnaast kan het hier bedoelde parkeren een ontsiering van het uiterlijk aanzien van de gemeente meebrengen en om die reden excessief zijn.

**Artikel 5:5 Voertuigwrakken**

1. Het is verboden een voertuig dat rijtechnisch in onvoldoende staat van onderhoud en tevens in een kennelijk verwaarloosde toestand verkeert, op de weg te parkeren.
2. Het in het eerste lid gestelde verbod is niet van toepassing op situaties waarin wordt voorzien door de Wet milieubeheer.

Toelichting op artikel 5:5:

Anders dan de niet-rijklare voertuigen die ingeval van parkeren gedurende zekere tijd in het bijzonder een parkeerexces kunnen opleveren door het in relatie tot het tekort aan parkeerruimte niet gerechtvaardigde doel waartoe men een voertuig op de weg zet, geeft een achtergelaten voertuigwrak, inclusief een fiets of bromfiets, in de eerste plaats aanstoot, doordat het een ontsierend element in het straatbeeld vormt. Ook houdt een wrak een gevaar in voor spelende kinderen en voor de weggebruikers. Het verbod in dit artikel richt zich op degene die het voertuigwrak op de weg plaatst of heeft. Dat is op zich al een ruimere kring van subjecten dan alleen de bestuurder; ook andere belanghebbenden bij het voertuig vallen onder deze bepaling.

Artikel 6:2 Toezicht en opsporing

1. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze verordening zijn belast:
 - a. de door het college of de burgemeester aangewezen ambtenaren van het cluster stadsbeheer;
 - b. andere door het college of de burgemeester aangewezen ambtenaren;
 - c. ambtenaren van politie als bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel a en onderdeel c, van de Politiewet 1993;
 - d. ambtenaren van de Koninklijke Marechaussee ten aanzien van de directe omgeving van Rotterdam The Hague Airport.

Toelichting artikel 6:2

Pure toezichthoudende ambtenaren

Het eerste lid onder b voorziet in de aanwijzing van 'toezichthoudende ambtenaren door het college. De achtergrond van deze in 1998 in de APV opgenomen bepaling is de regeling terzake van 'handhaving' in de Algemene wet bestuursrecht (derde tranche). In artikel 5.11 Awb wordt met zoveel woorden aangegeven dat onder 'toezichthouder' wordt verstaan een natuurlijk persoon, die bij of krachtens wettelijk voorschrift is belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij



of krachtens enig wettelijk voorschrift. De grondslag voor de aanwijzing van toezichthouders op autonome gemeentelijke regels wordt ontleend aan een op basis van de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet vastgestelde verordening (i.c. de APV). Een persoon die aangewezen is als toezichthouder beschikt in beginsel over alle in afdeling 5.2 van de Algemene wet bestuursrecht opgenomen bevoegdheden.

Rapporten van de ombudsman

“Dit is wel een bestuursorgaan dat onaangekondigd naar binnen komt lopen!” rapport gemeentelijke ombudsman van 22 februari 2017, 2016.290

Laat (inspecteurs) bij het binnentreden van een bedrijf zich voorstellen (gebruikelijk) en daarbij vermelden dat zij zich op verzoek kunnen legitimeren. Geef standaard een visitekaartje. Bij herhaalde bezoeken van dezelfde inspecteur bij dezelfde medewerkers van bedrijven hoeft dit uiteraard niet.

“Schuur zonder vergunning , rapport gemeentelijke ombudsman van 9 mei 2017, 2016.792

- I Communiceer beter en begrijpelijker met de burger. Licht juridische begrippen toe, licht de formele en/of juridische status van correspondentie toe, vermeld in geval van conceptbesluiten en/of vooraanschrijvingen dat het om een concept gaat, geef duidelijk en eenduidig aan welke rechtsmiddelen de burger ter beschikking staan, waak ervoor verwachtingen te wekken, spreek met één mond en reageer tijdig en inhoudelijk op de feiten die door de burger worden gesteld.
- II Wijzig de juridische ‘voetnoot’ onder brieven. Geef onder brieven niet alleen aan wat deze niet zijn en wat de burger daar niet tegen kan ondernemen, maar vermeldt ook wat deze wel zijn en wat de burger daar wel tegen kan ondernemen. Maak met name niet langer gebruik van de ‘voetnoot’ “Deze brief is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. U kunt hiertegen geen bezwaar maken.”

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

24. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.



Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Fair Play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De



overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Overwegingen

25. In zijn e-mail van 17 juni 2018 schrijft de heer V. dat hij erg teleurgesteld is in de gemeente omdat er nooit contact met hem is opgenomen. Hij stelt dat er pas een antwoord of toelichting kwam na een Wob-verzoek van hemzelf of na vragen van de ombudsman.
26. De ombudsman kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de klachten van de heer V. (voor een deel) opgelost hadden kunnen worden als er een afspraak voor een gesprek met de heer V. was gemaakt om zijn vragen te beantwoorden en een toelichting te geven op de reden van het bezoek op 12 mei 2016.
27. Veel van de klachten van de heer V. kwamen voort uit aannames, die weerlegd hadden kunnen worden. Waarom legt de gemeente bijvoorbeeld niet meteen uit dat de medewerkers van de gemeente die bij hem aanbelden, geen buitengewoon opsporingsambtenaar zijn? Waarom legt de gemeente niet meteen uit dat zij meldingen van omwonenden had gekregen dat de Fiat al lange tijd op dezelfde plek geparkeerd stond? Waarom probeerde de gemeente na het bezoek van 12 mei 2016 niet opnieuw contact te krijgen met de heer V. om een toelichting te geven? De intentie van het huisbezoek was nu juist om er pratend met elkaar uit te komen. Het effect van de gang van zaken tijdens en na het huisbezoek is echter tegenovergesteld geweest. De ombudsman vindt dat de gemeente uit deze klacht lering moet trekken.

Naar aanleiding van de 1^e klacht over de onheuse bejegening

28. De ombudsman was niet aanwezig bij het gesprek tussen de wijkbeheerder, de heer S. en de moeder van de heer V. Dat maakt het moeilijk om te bepalen wat er precies gebeurd is. De ombudsman heeft geen reden om meer waarde toe te kennen aan de verklaring van de wijkbeheerder of aan de verklaring van de moeder van de heer V. De ombudsman kan daarom geen oordeel uitspreken over de bejegening aan de deur.
29. De ombudsman kan wel begrijpen dat een 81-jarige, het bezoek toch als intimiderend ervaren heeft hoewel dit niet de bedoeling was van de wijkbeheerder. Dit heeft mede te maken met het feit dat het bezoek niet



goed 'afgehecht' is. Mevrouw wist zich immers niet te herinneren met wie zij gesproken had, wat de bedoeling was van het bezoek en wat er zou gaan gebeuren.

30. Als de wijkbeheerder, zoals in dit geval, een boodschap heeft voor de kentekenhouder van een auto en hij weet dat degene die de deur open doet, niet die kentekenhouder is, moet de gemeente ervoor zorgen dat de kentekenhouder de boodschap wel goed ontvangt. Dat is hier niet gebeurd.
31. In het hoorgesprek verklaart de wijkbeheerder dat hij het in de toekomst anders zal doen. Als hij de houder van het voertuig niet zelf aantreft zal hij voortaan op een later tijdstip opnieuw langsgaan. De ombudsman vindt dat een goede optie.
32. In zijn rapport "*Dit is wel een bestuursorgaan dat onaangekondigd naar binnen komt lopen!*" van 22 februari 2017 beveelt de ombudsman aan dat medewerkers van een bestuursorgaan zich altijd voorstellen en uitdrukkelijk aangeven dat zij zich kunnen legitimeren als dat gewenst is. Daarnaast vindt de ombudsman dat medewerkers van een bestuursorgaan standaard bij hun 1^e ontmoeting een visitekaartje moeten overhandigen.
33. Omdat het de overheid is die aanbelt bij de burger vindt de ombudsman dat de overheid verantwoordelijk is voor het verloop van een gesprek. Veel onvrede had voorkomen kunnen worden als de wijkbeheerder een kaartje had gehad om achter te laten met het verzoek contact met hem op te nemen. Dit had ook een folder met (algemene) informatie en contactgegevens kunnen zijn. Op die manier had de moeder van de heer V. achteraf kunnen nalezen wie er aan de deur was geweest en wat het doel van dit bezoek was en had zij de heer V. veel beter kunnen informeren over wat er gebeurd was.
34. De klacht over de gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam is gegrond. De gemeente heeft in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Transparantie en Goede informatieverstrekking gehandeld.

Naar aanleiding van de 2^e klacht over de klachtafhandeling

35. Tijdens het onderzoek naar de klachten van de heer V. heeft de gemeente alsnog gereageerd op alle klachten van de heer V. Naar het oordeel van de ombudsman is er daarom tijdens het onderzoek voldoende aan de klacht tegemoet gekomen.



De ombudsman sluit het onderzoek naar deze klacht zonder er een oordeel aan te verbinden.

Naar aanleiding van de 3^e klacht over wel of niet een voertuigwrak

36. Het huisbezoek heeft op 12 mei 2016 plaatsgevonden. De klacht kwam bijna een jaar later bij de ombudsman binnen. De ombudsman heeft deze klacht niet feitelijk kunnen onderzoeken.
37. Uit de hoorgesprekken is gebleken dat de wijkbeheerders onderzochten of de Fiat Panda daadwerkelijk kon rijden. De melding van de buurtbewoners was immers dat de Fiat Panda al langere tijd op dezelfde plek stond. Ook een op het oog goed uitzijnde auto, die niet meer kan rijden, is volgens artikel 5:4 sub a van de APV als een voertuigwrak aan te merken.
38. De uiteindelijke beoordeling of de Fiat Panda van de heer V. inderdaad een voertuigwrak was, is echter niet aan de ombudsman, maar aan de bestuursrechter. De heer V. is niet bij de rechter terecht gekomen, omdat er uiteindelijk geen bestuursdwang is opgelegd.
39. Omdat de ombudsman de feiten onvoldoende heeft vast kunnen stellen, kan hij deze klacht niet beoordelen. Om die reden onthoudt de ombudsman zich van een oordeel over deze klacht.

Naar aanleiding van de 4^e klacht over het proces-verbaal van bevindingen

40. Voor de ombudsman staat vast dat er in het proces-verbaal van 12 juli 2016 fouten staan.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman is uitleg gekomen over het gebruik van het woord 'gras' in de last onder bestuursdwang van 26 mei 2016, terwijl in het proces-verbaal van 2 juli 2016 het woord 'mos' gebruikt wordt. Volgens de gemeente is er in het elektronisch systeem geen keuze mogelijk voor het woord 'mos' ten behoeve van de automatische aanmaak van brieven met een waarschuwing last onder bestuursdwang. Daarnaast erkent de gemeente dat de datum in het proces-verbaal van het huisbezoek niet 18 mei 2016 had moeten zijn, maar 12 mei 2016. Tot slot is de heer V. de zoon van mevrouw en niet de kleinzoon van mevrouw zoals in het proces-verbaal staat. Volgens de gemeente had de wijkbeheerder dat zo begrepen.



41. Tijdens het onderzoek naar de klacht is er voldoende uitleg gekomen over de fouten in het proces-verbaal. De uitleg over een keuze voor uitsluitend 'gras' in het MSB ISIS vindt de ombudsman onvoldoende. Ofwel past de gemeente de keuzemogelijkheden in het systeem aan, ofwel past de gemeente de brief aan op de werkelijkheid. De gemeente redeneert met haar antwoord te veel van 'binnen naar buiten'. Het zou beter zijn als de gemeente haar werkprocessen en meldingsstelsel zou aanpassen aan de werkelijkheid (in dit geval 'mos' als keuzemogelijkheid opnemen). Het allerbelangrijkst is dat burgers het handelen van de gemeente kunnen begrijpen. De ombudsman kan zich voorstellen dat de heer V. niet begreep waarom in de brief aan hem 'gras' stond en in het proces-verbaal 'mosvorming'. Om die reden is de klacht gegrond. De gemeente is van onvoldoende juiste feiten en omstandigheden uitgegaan toen het proces-verbaal werd opgemaakt. Daarom is het proces-verbaal in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Motivering.

Naar aanleiding van de 5^e klacht over de 'last onder dwangsom'

42. De ombudsman concludeert dat de gemeente in haar 'last onder dwangsom' vooral onder de brief zet wat de aangeschrevene er niet tegen kan doen, maar niet wat hij er wel tegen kan doen. In het rapport "*Schuur zonder vergunning*" van 9 mei 2017 doet de ombudsman in dezelfde situatie 2 aanbevelingen:

- I Communiceer beter en begrijpelijker met de burger. Licht juridische begrippen toe, licht de formele en/of juridische status van correspondentie toe, vermeld in geval van conceptbesluiten en/of vooraanschrijvingen dat het om een concept gaat, geef duidelijk en eenduidig aan welke rechtsmiddelen de burger ter beschikking staan, waak ervoor verwachtingen te wekken, spreek met één mond en reageer tijdig en inhoudelijk op de feiten die door de burger worden gesteld.
- II Wijzig de juridische 'voetnoot' onder brieven. Geef onder brieven niet alleen aan wat deze niet zijn en wat de burger daar niet tegen kan ondernemen, maar vermeldt ook wat deze wel zijn en wat de burger daar wel tegen kan ondernemen. Maak met name niet langer gebruik van de 'voetnoot' "*Deze brief is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. U kunt hiertegen geen bezwaar maken.*"

43. Het college van burgemeester en wethouders heeft deze aanbevelingen overgenomen. De ombudsman constateert dat nog niet binnen de hele gemeente uitvoering is gegeven aan deze aanbevelingen.



44. In het kader van het onderzoek naar deze klacht heeft de directeur Stadstoezicht laten weten dat hij het onderwerp van de brief 'Last onder dwangsom' aan zal passen. De ombudsman is van mening dat er meer winst te behalen valt dan alleen het aanpassen van de titel. In de 'voorwaarschuwingsbrief' zou ook informatie opgenomen kunnen worden wat de aangeschrevene er wél tegen zou kunnen doen. De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer, is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Fair Play gehandeld.

Aanbevelingen

De ombudsman verbond aan zijn voorlopig oordeel 3 aanbevelingen. In zijn reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel van 18 december 2018 kondigt de directeur Toezicht en Handhaving aan dat hij de aanbevelingen overneemt:

Ten aanzien van het huisbezoek

- I Zorg dat medewerkers van de gemeente bij elk 1^e huisbezoek een informatiefolder verstrekken over de reden van hun komst en op welke manier zij te bereiken zijn als er vragen zijn. Laat in ieder geval een visitekaartje achter.
- II Leg vast in werkprocessen dat als de medewerker de bewoner die hij zoekt, niet thuis treft, hij ofwel later terugkomt of een verzoek om contact op te nemen achterlaat.

De directeur Toezicht en Handhaving kondigt in zijn reactie van 18 december 2018 aan dat alle wijkbeheerders visitekaartjes en contactformulieren krijgen. Ook zal de gemeente overeenkomstig de aanbeveling van de ombudsman de werkinstructie wijzigen.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de directeur.



Ten aanzien van de voorwaarschuwing last onder dwangsom

- III Voer gemeentebreed de aanbevelingen uit het rapport 'Een schuur zonder vergunning' van 9 mei 2017 uit. Wijzig met name de juridische 'voetnoot' onder brieven die een besluit of waarschuwing bevatten. Geef onder brieven niet alleen aan wat deze niet zijn en wat de burger daar niet tegen kan ondernemen, maar vermeld ook wat deze wel zijn en wat de burger daar wel tegen kan ondernemen. Maak met name niet langer gebruik van de 'voetnoot' *"Deze brief is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. U kunt hiertegen geen bezwaar maken."*

In reactie op deze aanbeveling schrijft de directeur dat hij zich realiseert dat het onderwerp van de brief 'last onder dwangsom' en de inhoud van de brief met een 'voorwaarschuwing' verwarring kunnen scheppen. Daarom zal hij trachten de brieven met de voorwaarschuwing zo te formuleren dat het onderscheid voor de burger duidelijk is. Daarnaast zal in de brieven vermeld worden wat betrokkenen daartegen wél kunnen ondernemen.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie.



Bijlage bij rapport dossiernummer 1525

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Naar aanleiding van de brief met de voorwaarschuwing bestuursdwang van 26 mei 2016 schrijft de heer V. op 2 juni 2016 een brief met een klacht over de gang van zaken en een verzoek om inzage in een aantal stukken.
2. Op 5 juni 2016 dient de heer V. een aanvullend verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur in. Hij vraagt ondermeer om het protocol van Stadsbeheer met betrekking tot het afleggen van huisbezoeken en het opleggen van lasten onder bestuursdwang, de stukken waaruit blijkt dat de betrokken medewerkers bevoegd en in staat waren de staat van de auto te beoordelen en om het besluit te nemen een last onder dwangsom op te leggen.
3. Op 12 juli 2016 maakt de toezichthouder, de heer S. die bij de heer V. aan de deur is geweest een proces-verbaal op.
4. Op 5 augustus 2016 herinnert de heer V. het team Publieksreacties van Stadsbeheer Rotterdam eraan dat hij nog geen reactie heeft gekregen op zijn klachten en Wob-verzoeken van 2 juni 2016.
5. Op 8 augustus 2016 reageert de heer C. op de e-mail van 5 augustus 2016 van de heer V. De heer C. is teamleider Bestuurs- en Concernondersteuning Stadsbeheer cluster Noord. Hij biedt zijn excuses aan voor het uitblijven van een reactie op de klacht van de heer V. Er zal zo snel mogelijk een reactie volgen.
6. Op 11 augustus 2016 stuurt gemeente een besluit op het Wob-verzoek aan de heer V. toe.
7. Op 13 augustus 2016 reageert de heer V. op de mail van de heer C. van 8 augustus 2016. Hij bedankt hem voor de moeite om zijn klacht onder de aandacht te krijgen van de directie Stadsbeheer maar dit heeft helaas geen enkel resultaat opgeleverd.
8. Op 7 september 2016 schijft de heer V. een brief aan de Hoofdofficier van Justitie. Hij is er ontevreden over dat de gemeente zijn klacht van 15 mei 2016 nog steeds niet heeft afgehandeld. De heer V. geeft aan geen vertrouwen te hebben in een zorgvuldige afhandeling van zijn klacht.



9. Op 14 november 2016 herinnert de heer V. de Hoofdofficier van Justitie, de heer mr. M. van Nimwegen, eraan dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn brief van 7 september 2016.
10. Op 21 november 2016 stuurt de heer V. de klacht over Stadsbeheer en de correspondentie rondom zijn klacht naar de Nationale Ombudsman.
11. Op 30 november 2016 laat de Nationale Ombudsman weten de melding van de heer V. over de boa's in een openbaar rapport te verwerken.
12. Op 7 december 2016 schijft de heer V. een brief aan het College van Procureurs-generaal. Hij heeft van Stadsbeheer nog steeds geen reactie op zijn klachten ontvangen. Ook zijn 2 brieven aan de heer Van Nimwegen zijn onbeantwoord gebleven.
13. Op 9 december 2016 bevestigt de afdeling Beleid en Strategie, cluster Klachtenbureau van het Openbaar Ministerie de ontvangst van de brief van 14 november 2016 van de heer V.
14. Op 28 december 2016 ontvangt de heer V. een brief van het onderdeel Bestuurlijke en Juridische Zaken van het College van procureurs-generaal als reactie op zijn brief van 7 december 2016. Een klachtbehandelaar van de afdeling Beleid & Strategie van het Openbaar Ministerie zal de klacht in behandeling nemen.
15. Op 15 februari 2017 ontvangt de heer V. een reactie van de afdeling Beleid & Strategie van het Openbaar Ministerie. Het Openbaar Ministerie is niet bevoegd om een oordeel te geven over de klacht van de heer V., omdat de klacht geen betrekking heeft op de opsporings- of politiebevoegdheden maar over het gedrag van de BOA.
16. De heer V. wendt zich op 20 maart 2017 tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeentelijke ombudsman.



Klachtbehandeling door de ombudsman

17. Op 12 april 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klacht.
18. Op 18 april 2017 vraagt de ombudsman om aanvullende informatie. Hij verzoekt de heer V. telefonisch contact op te nemen.
19. Op 24 april 2017 ontvangt de ombudsman deze aanvullende organisatie van de heer V.
20. Op 17 juni 2017 informeert de heer V. naar de stand van zaken.
21. Op 23 juni 2017 informeert de ombudsman de heer V. dat hij een onderzoek aan het voorbereiden is.
22. Op 10 juli 2017 deelt de ombudsman de heer V. en de gemeente mee dat hij besloten heeft een onderzoek in te stellen. Hij verzoekt de gemeente op de klachten van de heer V. te reageren en een aantal vragen te beantwoorden.
23. Op 11 en 12 juli 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief van 10 juli 2017.
24. Op 16 juli 2017 stuurt de heer V. aanvullende vragen.
25. Op 26 juli 2017 reageert de gemeente.
26. Op 4 augustus 2017 stuurt de ombudsman de reactie van de gemeente voor hoor en wederhoor naar de heer V.
27. Op 18 augustus 2017 vraagt de heer V. om meer tijd voor een reactie.
28. Op 25 augustus 2017 stuurt de heer V. zijn reactie.
29. Op 15 september 2017 bevestigt de ombudsman aan de heer V. de ontvangst van zijn brief met bijlagen.
30. Op 11 oktober 2017 deelt de ombudsman de heer V. mee dat hij besloten heeft om aanvullend onderzoek te doen. Hij informeert de heer V. dat hij de betrokken medewerkers zal horen.
31. Op 30 oktober 2017 informeert de ombudsman dat het hoorgesprek in verband met afwezigheid van de medewerkers pas op 21 november 2017 zal plaatsvinden.
32. Op 30 oktober 2017 nodigt de ombudsman beide medewerkers uit voor het hoorgesprek.
33. Op 21 november 2017 vinden de hoorgesprekken plaats.
34. Op 11 december 2017 stuurt de ombudsman de concept-verslagen aan beide medewerkers toe.
35. Op 29 december 2017 stuurt de ombudsman de vastgestelde verslagen aan beide medewerkers toe.
36. Op 3 juni 2018 vraagt de heer V. naar de stand van zaken.
37. Op 15 juni 2018 informeert de ombudsman de heer V. over de stand van zaken.
38. Op 17 juni 2018 reageert de heer V. dat hij prijs stelt op een grondig onderzoek van de ombudsman.



39. Op 26 oktober 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer V., de gemeente en de beide toezichthouders toe.
40. Op 20 november 2018 reageert de heer V.
41. Op 28 november 2018 vraagt de gemeente om meer tijd voor het geven van een reactie
42. De beide wijkbeheerders/toezichthouders hebben geen opmerkingen.
43. Op 17 december 2018 herinnert de ombudsman de gemeente eraan dat hij nog op een reactie wacht.
44. Op 18 december 2018 stuurt de gemeente een reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel toe.