

# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klachten van de heer M. wonende te Spijkenisse over het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard.

Tijdens het onderzoek sloten de burens van de heer M. zich bij hem aan.

Dossiernummer: 2699

Datum: 16 juli 2018



## *Samenvatting*

De heer M. woont in Spijkenisse. De garage behorend bij zijn woning ligt aan de R.donk, aan de achterkant van zijn woning. Daar is ook de ingang van supermarkt Dirk. Bezoekers van deze supermarkt parkeren regelmatig op de op/afrit voor zijn garage. Ook zijn burens hebben daar last van. Daardoor kunnen de heer M. en zijn burens niet meer in of uit hun garage of van hun perceel rijden. De heer M. vraagt de gemeente om maatregelen te nemen, zodat hij wel altijd zijn garage in of uit kan en op tijd op zijn werk of andere afspraken kan zijn. De heer M. ziet een oplossing in een beugel op de op/afrit voor zijn garagedeur.

De gemeente wil meer controleren en handhaven (boetes uitdelen), maar een beugel voor de garage vindt de gemeente geen goede oplossing.

In het kader van het onderzoek naar de klacht besluit de ombudsman op locatiebezoek te gaan. Hij nodigt daarvoor de klager, omwonenden, de wethouder en de bedrijfsleider van Dirk uit.

Tijdens het locatiebezoek ziet de ombudsman met eigen ogen dat auto's en busjes inderdaad voor de oprit en de garage van de heer M. en zijn burens parkeren. De passagiers gaan vervolgens Dirk in, vermoedelijk om een boodschap te doen. Het laat zien dat de heer M. en zijn burens een reëel probleem hebben.

De ombudsman vraagt de gemeente om een oplossing voor dit probleem, maar de gemeente ziet daar geen aanleiding toe. Daarom besluit de ombudsman een deskundige in te schakelen met de vraag of er fysieke oplossingen mogelijk zijn. De ombudsman vraagt 3 offertes op bij verkeerskundige bureaus. Aan het bureau dat de laagste offerte indient, vraagt de ombudsman: welke praktische maatregelen kunnen er worden genomen om te voorkomen dat auto's en busjes voor de garages en uitritten aan de R.donk kunnen parkeren?

De deskundige geeft een aantal oplossingsrichtingen die de ombudsman aan de gemeente voorlegt. Die ziet nog steeds geen aanleiding in om maatregelen te nemen. De ombudsman besluit daarop dat het niet gelukt is tussen de gemeente en de bewoners te bemiddelen en hij stelt zijn bevindingen op.

De ombudsman vindt de klachten van de heer M. en zijn burens deels gegrond en deels ongegrond. De gemeente heeft een poging gedaan om de R.donk opnieuw in te richten. Dat automobilisten hun auto desondanks toch foutparkeren kan de



gemeente niet verweten worden. De heer M. en zijn burens hebben zelf geen juridische mogelijkheden om iets aan hun reële probleem te doen. De ombudsman vindt dat, ondanks het feit dat de gemeente wel maatregelen heeft genomen, zij toch had moeten overwegen om aanvullende maatregelen te nemen. De ombudsman betreurt het dat de gemeente deze aanvullende maatregelen niet wil nemen. Juist omdat alleen de gemeente iets aan dit probleem kan doen en de bewoners er nu mee opgezaald blijven.



## *Inleiding*

De heer M. woont in Spijkenisse. Zijn garage ligt aan de R.donk, aan de achterkant van zijn woning. Daar is ook de ingang van de supermarkt Dirk van den Broek. Bezoekers van deze supermarkt parkeren regelmatig op de op/afrit van zijn garage. Daardoor kan hij er zelf niet meer in of uit. Hij vraagt de gemeente om maatregelen te nemen, zodat hij wel altijd zijn garage in of uit kan en op tijd op zijn werk of andere afspraken kan zijn. De gemeente vindt dat niet nodig. De heer M. ziet een oplossing in een beugel voor zijn garagedeur. De gemeente wil wel meer handhaving inzetten, maar een beugel voor de garage staat de gemeente niet toe. De heer M. blijft met zijn probleem zitten en vraagt de ombudsman om hulp. Om de situatie te illustreren stuurt hij foto's toe van auto's die voor zijn garage geparkeerd staan.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op met een voorlopig oordeel en aanbevelingen. Klager en de gemeente hebben daarop gereageerd. De ombudsman stelt nu zijn oordeel definitief vast.

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

## *Klacht*

De ombudsman heeft de klachten van de heer M. als volgt samengevat:

- Klacht 1* Ondanks klachten van de bewoners aan de K.donk neemt de gemeente Nissewaard onvoldoende maatregelen tegen de parkeeroverlast en rondslingerende winkelwagentjes van klanten van de supermarkt Dirk, gelegen aan de R.donk.
- Klacht 2* De maatregelen die de gemeente Nissewaard tot nu toe wel heeft genomen, zoals het versmallen van de R.donk, werken verkeersproblemen en gedragsproblemen in de hand.

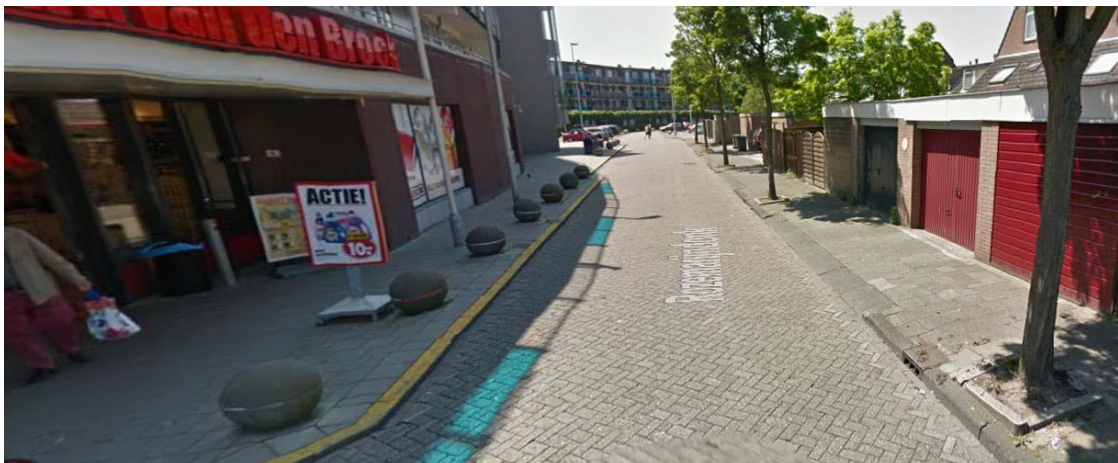
Bij zijn klachten overlegde de heer M. een aantal foto's zoals deze. De auto geparkeerd op de oprit, blokkeert de garage van de bewoner. De burens van de heer M. bevestigen dat deze situatie zich een paar keer per dag voordoet bij de garage van de heer M. of hun eigen garages of uitritten.



### *Bevindingen*

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. De ombudsman gaat op 19 december 2016 op bezoek bij de R.donk in Spijkenisse, ter hoogte van de ingang van de supermarkt Dirk (van den Broek) omdat hij zich een beeld van de situatie wil vormen.
2. De ombudsman nodigt de bewoners van de K.donk, met hun garage of achteruitrit aan de R.donk, de wethouder Beheer openbare ruimte, Wonen, Wijk- en kerngerichte aanpak en Dierenwelzijn en de bedrijfsleider van de supermarkt Dirk van den Broek uit om bij het bezoek aanwezig te zijn.
3. De aanwezigen ontmoeten elkaar voor de ingang van de garage van de heer M. tegenover de ingang van de supermarkt. Het gaat in feite om een achteringang van de supermarkt. De hoofdingang is aan de andere kant gelegen. Daar is ook een grote parkeerplaatsen met veel extra plaatsen.





4. Tijdens het bezoek van de ombudsman parkeren verschillende auto's voor de garages van de heer M. en zijn burens. In zijn dossier heeft de ombudsman diverse foto's van auto's die geparkeerd staan voor de garages van de heer M. en zijn burens. Tijdens het bezoek en het gesprek daarna verklaren de burens van de heer M. dat zij ook last hebben van hetzelfde foutparkeren als de heer M. Ook hun garages en afritten zijn regelmatig geblokkeerd.
5. De ombudsman stelt vast dat het niet mogelijk is om de supermarkt te verplichten om de uitgang aan de R.donk te sluiten. De supermarkt zal in de toekomst dezelfde grootte hebben. Het is daarom niet te verwachten dat het aantal bezoekers zal afnemen. Tijdens het onderzoek ter plaatse verklaarde de wethouder dat de supermarkt ook een regionale functie heeft.
6. De ombudsman besluit op grond van artikel 9:32 lid 1 en 9:33 Algemene wet bestuursrecht deskundigenadvies in te winnen. Daartoe vraagt hij offerte aan 3 erkende adviesbureaus. De ombudsman kiest de laagste offerte en deelt klagers en de gemeente mee dat hij aan Mobycon opdracht heeft gegeven om onderzoek naar de parkeersituatie aan de R.donk te doen.
7. Het adviesbureau doet ter plaatse onderzoek naar de situatie en brengt op 28 augustus 2017 verslag uit aan de ombudsman met een aantal voorstellen voor een mogelijke verbetering van de situatie. De ombudsman heeft deze als volgt samengevat:
  - a. Stel een verbod in om stil te staan bij de afvalcontainers bij de grote parkeerplaats.
  - b. Intensiveer de handhaving. Zorg ervoor dat regelmatig en structureel gehandhaafd wordt.
  - c. Versmal het wegdek ter hoogte van de achteringang van de supermarkt verder.
  - d. Overweeg om aan de woningzijde van de R.donk betonnen bollen op de trottoirs te plaatsen, zodat het fysiek onmogelijk is om daar te parkeren.
  - e. Een laatste mogelijkheid is om voor de garages en opritten parkeerbeugels te plaatsen die alleen door de bewoners zelf zijn te openen. Een nadeel is dat deze beugels voor rolstoelgebruikers lastig te passeren zijn. Ook kunnen problemen ontstaan met schades en de bijbehorende verantwoordelijkheid.



- f. Overweeg aanvullend de belijning door te trekken en een onderbord te plaatsen met de tekst 'no parking on the road or sidewalk'. Dit omdat bewoners aangeven dat er vaak voertuigen met buitenlandse kentekens in de fout gaan.
  - g. Faciliteer een aantal kortparkeerplaatsen, zodat de foutparkeerders, daar kunnen parkeren.
8. De ombudsman stelt eerst de gemeente in de gelegenheid om op het advies te reageren en daarna de klagers.

#### *Standpunt gemeente naar aanleiding van het deskundigenadvies*

9. Er is geen objectief onderzoek gedaan naar de aanwezigheid van een specifiek parkeerprobleem. Dat er een specifiek probleem is wordt aangenomen op basis van de weergegeven ervaring door de melder. Hij ervaart een probleem en wij gaan daar zeer zorgvuldig mee om. Er zijn geen andere klachten door bewoners geuit. Er wordt soms fout geparkeerd op diverse plaatsen, maar van specifieke parkeerproblemen is niet gebleken. Tegen foutparkeerders wordt opgetreden.
10. De gemeente ziet niets in de beschreven fysieke maatregelen:
- b. Handhaving door buurtGOA. Het afgelopen jaar heeft 1 buurtGOA regelmatig toezicht gehouden. Hij geeft aan tenminste 2 keer per dienst, iedere dienst de weg te hebben bezocht. Afgelopen jaar waren er 24 meldingen en heeft de GOA 32 keer een waarschuwing/bekeuring uitgedeeld. Het foute gedrag was in alle gevallen van tijdelijke aard. Veel vaker constateert de GOA geen overtreding dan dat hij wel een overtreding constateert. In slechts 6 gevallen is er bij de woning van melder een auto aangetroffen. In die gevallen heeft de GOA handhavend opgetreden. De melder en de burens geven aan dat zij af en toe last hebben van fout parkeergedrag, maar dit zien zij als een incident. Iedereen is blij met het handelende optreden van de GOA.
  - c. Een verlenging van de versmalling voor de ingang van de supermarkt tot net voor de afvalcontainers veroorzaakt alleen maar meer problemen. Uit het advies blijkt niet van de nut en de noodzaak voor het versmallen van het wegdek. De noodzakelijke maatvoering op basis van de CROW richtlijnen komt met een versmalling onder druk te staan en de kans op schades neemt daarmee toe.
  - d. en e. Beugels en bollen zijn zeer ongewenst en ongebruikelijk omdat het zorgt voor een slechte bereikbaarheid van het voetpad, vooral voor scootmobielen, rollators, rolstoelen en kinderwagens. De kant van de woningen is daarvoor te smal. Beugels en bollen zijn bovendien niet wenselijk en ze bieden geen



- oplossing. Op de plaats waar zich geen uitrit bevindt staan al bomen, een bol heeft dan geen toegevoegde waarde.
- f. Het aanbrengen van bebording is niet nodig. Verkeersbord E2 is een in Europa erkend verkeersbord. Een extra onderbord met Engels onderschrift is overbodig en een vorm van symptoombestrijding. Verdere maatregelen zoals een gele band aan de noordzijde hebben geen aanvullende juridische status. Als de Rozemarijndonk heringericht zou worden, dan kan met dit voorstel wel rekening worden gehouden. Op dit moment zijn er geen plannen voor een herinrichting.
  - g. Met kortparkeerplaatsen gaat parkeergelegenheid voor de wijk verloren. Op deze plek staan bovendien ondergrondse afvalcontainers.
11. De gemeente heeft de klacht afgedaan. Het aantal geconstateerde overtredingen bij de melder ligt laag en hij heeft geen meldingen gedaan waarbij de GOA direct fout parkeergedrag heeft kunnen constateren. De gemeente zal blijven controleren op fout parkeergedrag.

### *Standpunt klagers*

12. Wij zien misschien 1 á 2 keer per week een GOA langsrijden op tijden dat er bijna nooit auto's fout geparkeerd staan. De meeste auto's parkeren fout vanaf 4 uur in de middag tot 8 of 9 uur 's avonds als de winkel weer dicht gaat. Per dag staan er gemiddeld zo'n 10 tot 15 auto's fout geparkeerd. Donderdag, vrijdag en in het weekend zijn dat er meer, zo'n 15 tot 20 per dag. Wij hebben nog nooit op zaterdag of zondag een GOA gezien of 's avonds na 5 uur. Dan zijn de problemen juist het grootst.
13. Wij, de bewoners zijn al 15 jaar bezig maar de gemeente doet niks. De buurt belt niet meer naar de gemeente en de politie omdat wij telkens van beide kanten horen dat het geen prioriteit heeft. De politie komt nooit en laat weten dat wij bij de gemeente moeten zijn. Als je de gemeente belt voor een handhaver komt die nooit. En als ze wel komen, is de auto die fout geparkeerd stond al lang weg.
14. Er loopt nooit iemand langs onze garages en zeker niet met een rollator, scootmobiel of kinderwagen. Wij willen graag een beugel of bol op openbaar gebied.
15. De maatregelen van de gemeente hebben niet tot een oplossing geleid. Wij willen graag een camera die registreert wat er allemaal gebeurt.





## *Wet en regelgeving*

### 16. Reglement voor verkeersregels en verkeerstekens



**E2**  
Verbod stil te staan

## *Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten*

### 17. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Nissewaard aan de behoorlijkheidsvereisten

#### ***Maatwerk***

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

*De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

#### ***Redelijkheid***

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

*De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.*



## *Overwegingen*

18. De stoep en de oprit voor de garages en uitritten van de heer M. en zijn burens zijn openbaar gebied. Het is verboden op stoepen en in- en uitritten te parkeren. Het bord E2 geeft dit aan. Aan de andere kant van de R.donk bij de ingang van de supermarkt is een gele streep getrokken. Ook bij een gele streep is het verboden te parkeren.
19. De heer M. en zijn burens stellen dat er een probleem is met voor hun garages en uitritten parkerende auto's. De gemeente betwist dat er een probleem is, althans zij stelt dat dit lang zo groot niet is als de heer M. en zijn burens stellen.
20. Ter onderbouwing van zijn klacht stuurde de heer M. een groot aantal foto's op van auto's die voor zijn garage en die van zijn burens geparkeerd staan. Daarnaast heeft de ombudsman voor, tijdens en na de ontmoeting op 19 december 2016 geconstateerd dat er inderdaad auto's parkeren op de oprit voor de garages van de heer M. en zijn buurman. Bovendien bevestigen de burens dat zij dezelfde problemen hebben als de heer M.
21. De ombudsman vindt dat de gemeente de situatie van de heer M. en zijn burens ten onrechte bagatelliseert. Het zal je maar gebeuren dat je je eigen garage niet uit kunt rijden en niet op tijd op je werk, school, tandarts- of ziekenhuisafpraak kunt zijn. Zeker omdat je nooit weet wanneer een automobilist voor je uitrit gaat parkeren. Je kunt je er dus ook niet op voorbereiden. De enige mogelijkheid die de bewoners zelf hebben, is dat zij hun auto niet meer in hun eigen garage of op hun eigen oprit parkeren. De ombudsman vindt dat dit niet van de bewoners gevergd kan worden.
22. De ombudsman stelt vast dat er sprake is van een algemeen en structureel probleem waar een aantal individuen last van hebben.
23. De heer M. en zijn burens kunnen niets aan dit probleem doen. Zij hebben al bordjes aan hun garages gehangen waarop staat dat het verboden is te parkeren voor hun garages. Verder hebben zij geen wettelijke mogelijkheden.
24. Extra handhaving is een begin van een oplossing, maar niet de gehele oplossing. Een GOA kan immers niet 24 uur per dag, 7 dagen in de week aanwezig zijn om foutparkeerders te bekeuren. De heer M. en zijn burens voeren bovendien gemotiveerd aan dat zij juist 's avonds en in het weekend de meeste problemen ondervinden en dat op die momenten geen GOA aanwezig is.



25. Het argument van de gemeente dat het gaat om gevallen van tijdelijke aard en dat de GOA veel vaker geen foutparkeerders aantreft dan wel een foutparkeerder sluit evenmin uit dat er sprake is van een reëel probleem. Ook als een automobilist maar 10 minuten voor je uitrit parkeert, kun je niet uit je garage rijden. Daarmee is ook verklaard dat de GOA op meldingen vaak geen foutparkeerders aantreft. Als de GOA op een melding ter plaatse arriveert, zal de fout parkeerder inmiddels zijn boodschappen hebben gedaan en weer weggereden zijn.
26. De gemeente heeft geprobeerd om de weg zo in te richten dat die voor automobilisten, fietsers, voetgangers, scootmobielen en wandelwagens goed te gebruiken is.
27. De ombudsman vindt echter, dat als blijkt dat dit niet voorkomt dat automobilisten toch foutparkeren, de gemeente de voortdurende gevolgen van het foute parkeergedrag van bezoekers van de supermarkt niet eenzijdig op de bewoners af mag wentelen. Juist omdat de gemeente het in haar macht heeft om er wel iets aan te doen. Ondanks de omstandigheid dat de gemeente wel maatregelen heeft genomen, had zij moeten bezien of aanvullende maatregelen nodig waren.

## **Oordeel**

*Klacht 1* Ondanks klachten van de bewoners aan de K.donk neemt de gemeente Nissewaard onvoldoende maatregelen tegen de parkeeroverlast en rondslingerende winkelwagentjes van klanten van de supermarkt Dirk, gelegen aan de R.donk.

De eerste klacht van de heer M. is gegrond. De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste maatwerk gehandeld.

*Klacht 2* De maatregelen die de gemeente Nissewaard tot nu toe wel heeft genomen, zoals het versmallen van de R.donk, werken verkeersproblemen en gedragsproblemen in de hand.

De tweede klacht van de heer M. is ongegrond. De onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nissewaard is behoorlijk.



De gemeente heeft een poging gedaan om de R.donk in te richten. Dat desondanks automobilisten hun auto toch foutparkeren, kan de gemeente niet verweten worden. De gemeente heeft op dit punt wel in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste redelijkheid gehandeld. Gelet op het oordeel van aanzien van klacht 1 hadden aanvullende maatregelen wel in de rede gelegen.