



## Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw M. wonende te Rotterdam  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 3357

Datum: 26 juli 2018



## *Samenvatting*

In januari 2017 kocht mevrouw M. een huis in Rotterdam. Voordat mevrouw M. het huis kocht deed ze onderzoek naar de parkeermogelijkheden bij haar woning. Op de website van de gemeente Rotterdam zag zij dat haar woning onder Parkeersector 20 viel en dat zij voor dit gebied een parkeervergunning kon krijgen.

Mevrouw M. vroeg een parkeervergunning aan, maar tot haar verbazing werd de aanvraag afgewezen. Ze krijgt wel een tijdelijke parkeervergunning voor een jaar. Mevrouw M. vindt dat de gemeente haar misleid heeft en vraagt de ombudsman ervoor te zorgen dat zij een permanente parkeervergunning krijgt. De ombudsman waarschuwt mevrouw M. dat hij er niet voor kan zorgen dat zij een parkeervergunning voor onbepaalde tijd krijgt.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat het huis van mevrouw M. is gelegen in het appartementencomplex het Zuiderterras. Tot 2014 konden de bewoners van het Zuiderterras gebruik maken van een garage bij hun appartementencomplex. Toen de exploitant van de garage failliet ging en de garage verkocht werd, werden de huurovereenkomsten met de bewoners ontbonden. Zij hadden toen niet meer de beschikking over een parkeerplaats in een parkeergarage bij hun woning. De gemeente heeft, gelet op de bijzondere situatie, besloten de bewoners van het Zuiderterras een tijdelijke parkeervergunning te verlenen. Als de situatie blijft zoals die is, houden de bewoners jaar na jaar een tijdelijke vergunning. De ombudsman vindt dat de gemeente de bewoners van het Zuiderterras zo een mooie oplossing biedt.

Is mevrouw M. door de informatie op de website door de gemeente misleid? De ombudsman vindt van niet. De website van de gemeente Rotterdam biedt voldoende informatie. Wel vindt de ombudsman dat de informatie beter en completer zou zijn als de informatiebladen over parkeervergunningen op de website aangevuld zouden worden.

De directeur Toezicht en Handhaving zegt toe die informatie op de website op te zullen nemen en geeft daar onmiddellijk uitvoering aan. Mevrouw M. laat weten dat zij de uitkomst van het onderzoek van de ombudsman makkelijk kan accepteren, al had zij alles graag eerder geweten.

De ombudsman is tevreden over de reactie van de gemeente.



## ***Inleiding***

In januari 2017 kocht mevrouw M. een huis in Rotterdam. Voordat mevrouw M. het huis kocht deed ze onderzoek naar de parkeermogelijkheden bij haar woning. Op de website van de gemeente Rotterdam zag zij dat haar woning onder Parkeersector 20 viel en dat zij voor dit gebied een parkeervergunning kon krijgen. Mevrouw M. vroeg een parkeervergunning aan, maar tot haar verbazing werd de aanvraag afgewezen. Mevrouw M. had daar, gelet op de informatie op de website van de gemeente, niet op gerekend. Zij krijgt wel een tijdelijke parkeervergunning, maar geen parkeervergunning voor onbepaalde tijd. Zij dient daarover een klacht in en vraagt de ombudsman ervoor te zorgen dat zij een parkeervergunning voor onbepaalde tijd krijgt. De ombudsman besluit een onderzoek in te stellen, maar waarschuwt mevrouw M. dat hij er niet voor kan zorgen dat zij een parkeervergunning voor onbepaalde tijd krijgt. Desondanks wil mevrouw M. haar klacht doorzetten.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen klager en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Na de reactie van mevrouw M. en die van de gemeente stelt de ombudsman zijn definitieve oordeel vast. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Klacht***

De klacht van mevrouw M. heeft de ombudsman als volgt samengevat:

*Klacht*            Ik ben door de gemeente misleid. Op de website van de gemeente staat dat ik recht heb op een parkeervergunning in parkeerzone 20. Waarom krijg ik die niet?

Mevrouw M. wil bereiken dat de gemeente Rotterdam haar een parkeervergunning voor onbepaalde tijd verstrekt.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw M. koopt in januari 2017 een woning in het wooncomplex 'Zuiderterras'.



2. Op de website van de gemeente staat aangegeven dat haar adres binnen Parkeersektor 20 valt. In de straten vermeld in deze parkeersektor kan er geparkeerd worden met een parkeer- en bezoekersvergunning. Op de website van de gemeente staat: *“Voor het betaald parkeren is Rotterdam verdeeld in parkeersektoren. In dit sectoroverzicht zijn de straten vermeld waar u met een parkeer- en bezoekersvergunning kunt parkeren. .... Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.*
3. Volgens de regels met betrekking tot de verstrekking van parkeervergunningen in de gemeente Rotterdam, kan een bewoner alleen een parkeervergunning krijgen als er bij zijn woning geen parkeerplaats of parkeervoorziening is. Ook als deze parkeerplaats geld kost.
4. Als een parkeergarage vol is en de desbetreffende bewoner/aanvrager van een parkeervergunning op de wachtlijst voor de parkeergarage staat, krijgt deze bewoner alleen een tijdelijke parkeervergunning. Als er een plaats beschikbaar is, trekt de gemeente de tijdelijke parkeervergunning in.
5. Zo ging het ook vanaf de bouw van het wooncomplex ‘Zuiderterras’ in 1979. In de parkeergarage Hart van Zuid bij het Zuiderterras, was jarenlang een gedeelte gereserveerd voor de bewoners van het Zuiderterras. Zij huurden deze parkeerplaatsen van de eigenaar van de parkeergarage.
6. In maart 2014 ging de exploitant van de parkeergarage Hart van Zuid failliet. De parkeergarage kwam daarna in handen van Q-park. Q-park is ook de exploitant van de grote garage Zuidplein.
7. Q-park hoefde zich niet te houden aan de huurovereenkomst met de bewoners. De bewoners hadden met andere woorden, geen zakelijk recht op een parkeerplaats in de parkeergarage Hart van Zuid en daardoor kon Q-park deze overeenkomsten opzeggen.
8. Op de website van het ‘Zuiderterras’ staat daarover:

### ***Parkeren***

*In het Zuidpleingebied geldt betaald parkeren. De parkeervoorziening Hart van Zuid onder het complex Zuiderterras was voorheen gedeeltelijk gereserveerd voor bewoners en ondernemers. Sinds 13 november 2014 wordt deze garage, net als de grote parkeergarage Zuidplein, geëxploiteerd door Q-park. Er zijn alleen plaatsen voor kort parkeren. Q-park*



*biedt tegen een bewonerstarief abonnementen aan voor de grote garage. Bewoners kunnen een tijdelijke parkeervergunning aanvragen bij de gemeente.*

9. Vanwege deze situatie heeft de gemeente besloten dat de bewoners van het wooncomplex Zuiderterras bij wijze van uitzondering een tijdelijke parkeervergunning op straat kunnen krijgen. Dit is een parkeervergunning telkens voor een jaar. Als de situatie voor de bewoners ongewijzigd blijft wordt de tijdelijke parkeervergunning steeds met een jaar verlengd. In reactie op de klacht van mevrouw M. deelt de gemeente dit aan haar mee.

#### ***Standpunt klager***

10. Voor ik mijn huis kocht heb ik, op aanraden van een gemeenteambtenaar, de website van de gemeente Rotterdam geraadpleegd. Daar stond aangegeven dat mijn adres tot parkeerzone 20 behoort. Uiteindelijk blijkt dat ik verplicht ben om in een particuliere garage te parkeren voor € 200,- per maand. De informatie op de website van de gemeente Rotterdam is misleidend.
11. De gemeente heeft mij een tijdelijke parkeervergunning verleend voor een jaar. Daar ben ik nu tevreden mee maar ik wil duidelijkheid voor de toekomst. Ik kan € 200,- per maand aan parkeerkosten niet betalen en ik heb ook niet de financiële mogelijkheden om weer te verhuizen.
12. Ik snap nu dat de gemeente mij een tijdelijke parkeervergunning verleent, maar waarom hebben ze mij dat niet eerder verteld? Weer miscommunicatie aan de kant van de gemeente.

#### ***Standpunt gemeente***

13. De stelling van mevrouw M. dat er op de gemeentelijke website vermeld staat dat zij recht heeft op een parkeervergunning is onjuist. Op de website is informatie te vinden over het aanvragen van een parkeervergunning, de kosten van de diverse parkeerproducten, de voorwaarden en de behandelingsduur van een aanvraag. Het is voor ons ondoenlijk om de website van specifieke informatie te voorzien voor elk afzonderlijk pand of wooncomplex in een betaald parkeergebied.
14. De parkeergarage van het wooncomplex 'Zuiderterras' waar mevrouw M. woonachtig is, is niet meer beschikbaar voor bewoners. Daarom verleent de gemeente een tijdelijke parkeervergunning aan de bewoners van het 'Zuiderterras'. Mevrouw M. komt ook in aanmerking voor de tijdelijke vergunning. Steeds voor maximaal 12 maanden. Bij ongewijzigde



omstandigheden krijgt zij steeds een tijdelijke vergunning voor de duur van een jaar.

15. Mevrouw M. heeft eerder een afwijzing ontvangen bij het aanvragen van de tijdelijke parkeervergunning. De reden daarvan was dat zij per ongeluk een permanente parkeervergunning heeft aangevraagd en bij het aanvragen van een tijdelijke vergunning de verkeerde reden heeft aangeklikt. Telefonisch heeft mevrouw M. daarover informatie ontvangen.
16. De gemeente zal de informatie op de gemeentelijke website aanpassen.

## *Wet en regelgeving*

### **Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2017**

#### Artikel 2 Het verlenen van de vergunning

1. Het college van burgemeester en wethouders kan op een aanvraag, schriftelijk of via internet, een vergunning verlenen voor het parkeren op parkeerplaatsen bij parkeerapparatuur of parkeerplaatsen voor belanghebbende.
2. De vergunning wordt verleend voor een jaar, met stilzwijgende verlenging van telkens één jaar.
3. De vergunning vermeld ten minste:
  - a. naam en adres van de vergunninghouder en het kenteken van het motorvoertuig van de vergunninghouder of een code;
  - b. het gebied, het weggedeelte of de weggedeelten waarop de vergunninghouder met zijn motorvoertuig mag parkeren;
  - c. de geldigheidsduur van de vergunning.
4. Het college van burgemeester en wethouders kan nadere voorschriften en beperkingen vaststellen met betrekking tot:
  - a. het verlenen, intrekken en weigeren van vergunningen;
  - b. de geldigheid van vergunningen;
  - c. het gebruik van vergunningen.



## **Uitvoeringsbesluit parkeren Rotterdam 2017**

### Artikel 2 Maximering aantal vergunningen per sector

1. Het college stelt het maximum aantal uit te geven vergunningen per sector vast.
2. Indien het maximum aantal uit te geven vergunningen per sector is verleend, wordt de aanvrager op een wachtlijst voor deze sector geplaatst.
3. De wachtlijst, bedoeld in het tweede lid, wordt aangelegd op volgorde van binnenkomst van de aanvragen van bewoners en bedrijven, waarbij de datum van registratie door de gemeente bepalend is.
4. Aan de op de wachtlijst geplaatste aanvrager kan op diens verzoek een tijdelijke vergunning worden verleend voor een andere sector.
5. De sector, bedoeld in het vierde lid, wordt door het college bepaald binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid voor wat betreft de afstand tot het adres waarvoor de vergunning wordt aangevraagd.
6. De vergunning op grond van het vierde lid wordt verleend voor bepaalde tijd met een maximum duur van 12 maanden, maar niet langer dan de duur van de plaatsing op de wachtlijst.
7. Bij de verlening van tijdelijke vergunningen voor bedrijven zijn de bepalingen van artikel 6 van overeenkomstige toepassing.

### *Toetsing aan 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.*

#### **Betrouwbaarheid**

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.





*De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.*

## **Overwegingen**

17. In principe is het ieders eigen verantwoordelijkheid waar hij zijn auto parkeert. Voor de bewoners van het Zuiderterras die voorheen een parkeerplaats konden huren in een gereserveerd gedeelte van de parkeergarage Hart van Zuid, is de situatie na het faillissement van de exploitant gewijzigd. Zij hadden geen invloed op deze nieuwe situatie. Bovendien hanteerde de nieuwe exploitant van de parkeergarage andere, onaantrekkelijkere, voorwaarden om in de garage te kunnen parkeren.
18. De ombudsman heeft zich allereerst afgevraagd of de gemeente verplicht was eenzelfde faciliteit aan de bewoners van het Zuiderterras te bieden als vóór het faillissement van de exploitant. De ombudsman beantwoordt deze vraag ontkennend. Het faillissement en de gevolgen daarvan lagen immers buiten de invloedssfeer van de gemeente.
19. Om tegemoet te komen aan de parkeerproblemen voor de bewoners van het Zuiderterras heeft de gemeente besloten hen een tijdelijke parkeervergunning in parkeersector 20 te verstrekken, zodat zij in hun wijk op straat kunnen parkeren. De gemeente belooft bovendien dat als de situatie niet verandert, de gemeente deze parkeervergunningen steeds met een jaar verlengt.
20. De ombudsman vindt dat de gemeente daarmee de bewoners voldoende tegemoet gekomen is en maatwerk heeft geleverd. Een parkeervergunning op straat voor bewoners ad € 16,80 per kwartaal of € 67,20 per jaar is immers veel goedkoper dan een parkeerplaats in de grote garage Zuidplein ad € 200,- per maand. De ombudsman vindt dat de gemeente een mooie oplossing biedt voor de bewoners van het Zuiderterras.
21. De vraag die hier voorligt is of mevrouw M. een permanente vergunning om op straat te kunnen parkeren moet krijgen, in afwijking van de bestaande regeling.
22. De ombudsman ziet hiervoor geen aanleiding. Op de website, in de parkeerverordening en het uitvoeringsbesluit van de gemeente Rotterdam staat





voldoende informatie over de voorwaarden waaronder het mogelijk is om een permanente of een tijdelijke parkeervergunning te krijgen. Mevrouw M. heeft die informatie waarschijnlijk over het hoofd gezien en alleen de algemene informatie en het overzicht van sector 20 gevonden.

23. De ombudsman heeft inderdaad geconstateerd dat op het informatieblad van Parkeersector 20 en alle andere sectoren niet expliciet vermeld staat dat er sprake is van een maximum aantal permanente parkeervergunningen per sector. De informatie van de gemeente zou completer zijn geweest als daar wel iets over vermeld was. Dat betekent echter niet dat sprake is van misleiding.
24. Ook is geen sprake van een toezegging waarop mevrouw M. had mogen vertrouwen. Evenmin is sprake van zeer bijzondere omstandigheden. De situatie van mevrouw M. wijkt niet zodanig af van die van andere bewoners van het Zuiderterras dat de gemeente in strijd met haar eigen beleid zou moeten handelen. Tot slot vindt de ombudsman niet dat de gemeente mevrouw M. misleid heeft.

### *Oordeel*

25. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Stadsbeheer is niet gegrond. De gemeente heeft voldoende betrouwbaar gehandeld.

### *Ten overvloede*

De gemeente geeft aan dat het ondoenlijk is om per sector aan te geven hoeveel vergunningen nog beschikbaar zijn omdat dit per dag wisselt. De ombudsman kan zich dat voorstellen. De directeur Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving heeft gedurende het onderzoek van de ombudsman aangegeven dat hij bij de verantwoordelijke afdeling aandacht heeft gevraagd voor een mogelijke informatieverbetering op dit aspect. De ombudsman heeft bij zijn conceptbevindingen en voorlopig oordeel aangegeven dat hij zich voor kan stellen dat op het sectorblad een zin wordt toegevoegd die daar in algemene zin uitleg over geeft: *'Let op: Per sector is er een maximaal aantal te vergeven vergunningen.'* In reactie op de conceptbevindingen zegt de directeur toe dat hij de informatie zal aanpassen.



Voordat hij zijn oordeel in dit rapport vaststelde, heeft de ombudsman de website van de gemeente geraadpleegd. Daaruit blijkt dat de gemeente inmiddels de informatie op de website heeft aangepast. Er staat nu op meer plaatsen vermeld dat het mogelijk is dat er voor een parkeersector een wachtlijst is. Op de pagina parkeersectoren staat bijvoorbeeld: *“Per parkeersector kan een maximaal aantal parkeervergunningen worden verleend. U moet er rekening mee houden dat er voor een parkeersector een wachtlijst kan zijn.”*<sup>1</sup>

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze aanpassingen. Mevrouw M. heeft laten weten dat zij hier ook tevreden over is.

---

<sup>1</sup> <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/parkeersectoren/>  
<https://www.rotterdam.nl/loket/parkeervergunning-bewoner/>



## Bijlage bij rapport 3357

### *Klachtbehandeling door de gemeente*

1. Op 14 maart 2017 dient mevrouw M. een aanvraag in voor een parkeervergunning bewoners.
2. Op 14 maart 2017 wijst de gemeente haar aanvraag af omdat er een bijbehorende parkeervoorziening zou zijn.
3. Op 19 maart 2017 dient mevrouw M. een bezwaarschrift in bij de gemeente Rotterdam.
4. Op 9 mei 2017 beantwoordt de gemeente het bezwaarschrift en geeft aan mevrouw M. aan dat ze geen parkeervergunning voor parkeersector 20 krijgt. Als ze het niet eens is met de uitkomst kan mevrouw M. een gerechtelijke procedure starten.
5. Een andere inwoner van de gemeente Rotterdam kreeg na dezelfde bezwaarprocedure een tijdelijke parkeervergunning van een jaar. Op 20 juni 2017 belt mevrouw M. met de gemeente om duidelijkheid te krijgen over de ongelijke behandeling met de andere bewoner.

### *Klachtbehandeling door de ombudsman*

6. Op 26 juni 2017 stuurt mevrouw M. een brief aan de ombudsman.
7. Op 26 juni 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de brief van mevrouw M. De ombudsman vraagt om meer informatie.
8. Op 2 juli 2017 ontvangt de ombudsman de stukken van mevrouw M. De ombudsman bevestigt diezelfde dag de ontvangst van de stukken.
9. Op 20 juli 2017 stuurt de ombudsman de klacht door naar de gemeente Rotterdam. De brief wordt naar zowel het cluster Stadsbeheer als het cluster Dienstverlening verzonden.
10. Op 21 juli 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief van de ombudsman. En op 27 juli 2017 laat de gemeente weten dat ze de brief in behandeling heeft genomen.
11. Op 1 augustus 2017 besluit de gemeente mevrouw M. alsnog een tijdelijke parkeervergunning toe te kennen. In de brief van 1 augustus 2017 verklaart de gemeente waarom de aanvraag voor een tijdelijke parkeervergunning van mevrouw M. de eerste keer per abuis is afgewezen.
12. Op 22 augustus 2017 schrijft mevrouw M. de ombudsman dat zij een permanente parkeervergunning wil.
13. 5 september 2017 herinnert de ombudsman mevrouw M. eraan dat ze op papier zou zetten op welke punten ze niet tevreden is over de klachtafhandeling van de gemeente.



14. Op 26 september 2017 ontvangt de ombudsman opnieuw een klacht van mevrouw M.
15. Op 28 september 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de brief van mevrouw M. De ombudsman stelt voor een onderzoek in te stellen naar de informatievoorziening van de gemeente en vraagt of mevrouw M. dat wil.
16. Op 10 oktober 2017 laat mevrouw M. weten het op prijs te stellen als de ombudsman een onderzoek instelt naar de informatie voorziening van de gemeente.
17. Op 7 december 2017 laat de ombudsman het cluster Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam weten een onderzoek in te stellen naar de klacht van mevrouw M.
18. Op 7 december 2017 laat de ombudsman aan mevrouw M. weten een onderzoek in te stellen naar haar klacht.
19. Op 12 december 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief van de ombudsman.
20. Op 11 januari 2018 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw M.
21. Op 12 januari 2018 stelt de ombudsman mevrouw M. in de gelegenheid om op de reactie van de gemeente te reageren.
22. Op 8 februari 2018 reageert mevrouw M. inhoudelijk op de reactie van de gemeente op haar klacht.
23. Op 13 februari 2018 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de brief van mevrouw M.
24. Op 23 mei 2018 stuurt de ombudsman zijn conceptbevindingen en voorlopig oordeel aan mevrouw M. en de gemeente toe.
25. Op 15 juni 2018 reageert mevrouw M.
26. Op 19 juni 2018 reageert de gemeente.