



## Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van mevrouw R. te Dordrecht

over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, Stadsbeheer, afdeling Markten

Dossiernummer: 2014.117

Datum: 15 oktober 2014





## *Klachtomschrijving*

Mevrouw R. vindt dat zij door de gemeente Rotterdam niet goed geïnformeerd is over de kosten van een standplaats op de markt.

Mevrouw R. heeft zich met een verkoopwagen ingeschreven op twee Rotterdamse markten: de zondagmarkt aan de Binnenrotte en de woensdagmarkt aan het Afrikaanderplein. Bij de inschrijving heeft de gemeente niet verteld dat een "meeloper"<sup>1</sup> – ongeacht de grootte van de verkoopwagen - de maximale grondplaats van 30 m<sup>2</sup> moet betalen. Mevrouw R. hoorde dat pas toen de marktmeester met haar kwam afrekenen. Haar verkoopwagen is ongeveer 2 meter lang waardoor de wagen niet meer ruimte nodig heeft dan 8 m<sup>2</sup>. Ook is haar niet verteld dat zij afzonderlijk moet betalen voor het gebruik van elektriciteit. Mevrouw R. heeft eerst geklaagd bij de gemeente en vervolgens bij de ombudsman.

### *Ambtshalve aanvulling door ombudsman*

De ombudsman heeft gedurende het onderzoek de klacht van mevrouw R. ambtshalve aangevuld en zal ook de manier waarop de gemeente gereageerd heeft op het bezwaarschrift van mevrouw R. in het onderzoek betrekken.

### *Klachtbehandeling door de gemeente*

1. Op 5 september 2013 dient mevrouw R. een klacht in bij de gemeente Rotterdam over de informatie op internet over marktgeden.
2. Op 5 september 2013 bevestigt de gemeente de ontvangst van de klacht van mevrouw R.
3. Op 6 september 2013 stuurt de gemeente de klacht van mevrouw R. ter afhandeling door aan Publieksreacties Stedelijke Inzet Markten.
4. Op 10 september 2013 stuurt Publieksreacties Stedelijke Inzet Markten een e-mail aan mevrouw R.
5. Op 10 september 2013 reageert mevrouw R. per e-mail aan Publieksreacties Stedelijke Inzet Markten.
6. Op 13 september 2013 schrijft Publieksreacties Stedelijke Inzet Markt aan mevrouw R.
7. Op 13 september 2013 reageert mevrouw R. via een e-mail aan Publieksreacties Stedelijke Inzet Markten.

---

<sup>1</sup> Iemand die nog geen vaste plaats heeft op de markt en zich 's morgens meldt bij de marktmeester. De marktmeester kijkt of er een plaats vrij is en verdeelt de plaatsen.



8. Op 13 september 2013 antwoordt Publieksreacties Stedelijke Inzet Markten.
9. Op 16 september 2013 mailt mevrouw R. aan Stadstoezicht, Markten.
10. Op 18 september 2013 stuurt Stadstoezicht Marktgeden een aanslagbiljet (5502720116) aan mevrouw R. voor een bedrag van € 39,00 voor de standplaats (30 m2) op 28 juli 2013.
11. Op 30 september 2013 tekent mevrouw R. schriftelijk bezwaar aan bij Stadsbeheer tegen de aanslag met vorderingsnummer 5502720116.
12. Op 10 oktober 2013 stuurt Stadstoezicht Marktgeden een aanslagbiljet (5502740813) aan mevrouw R. voor een bedrag van € 156,00 voor een standplaats (30 m2) op 4 augustus, 11 augustus, 18 augustus en 25 augustus 2013.
13. Op 26 oktober 2013 tekent mevrouw R. schriftelijk bezwaar aan bij Stadsbeheer tegen de aanslag met vorderingsnummer 5502740813.
14. Op 8 november 2013 stuurt mevrouw R. het bezwaarschrift ook per e-mail aan Stadstoezicht Marktgeden.
15. Op 8 januari 2014 reageert Stadsbeheer, Stedelijke Inzet op het bezwaar (5502720116).

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

16. Op 26 januari 2014 stuurt mevrouw R. een e-mail aan de gemeentelijke ombudsman.
17. Op 4 februari 2014 stuurt de gemeentelijke ombudsman een brief aan mevrouw R. In de brief verzoekt de ombudsman relevante stukken over haar klacht te sturen.
18. Op 14 april 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de directeur Toezicht en Handhaving van Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam en verzoekt in het kader van hoor en wederhoor te reageren op de klacht van mevrouw R.
19. Op 14 april 2014 informeert de ombudsman mevrouw R. over het verzoek aan de directeur Toezicht en Handhaving.
20. Op 21 mei 2014 stuurt de ombudsman een rappelbrief aan de directeur Toezicht en Handhaving met het verzoek binnen 2 weken te reageren. Mevrouw R. ontvangt een kopie van deze brief.
21. Op 20 juni 2014 belt de ombudsman met een medewerker van Stadsbeheer met de vraag wanneer de ombudsman de reactie tegemoet kan zien.
22. Op 4 juli 2014 ontvangt de ombudsman een e-mail van de klachtcoördinator van Stadsbeheer dat de reactie op de klacht nog wat tijd nodig heeft. De verantwoordelijk adviseur en directeur moeten de reactie nog fiatteren.



23. Op 14 juli 2014 stuurt de ombudsman een e-mail aan de klachtencoördinator met daarin de vraag wanneer de reactie op de klacht komt.
24. Op 21 juli 2014 neemt een medewerker van de ombudsman telefonisch contact op met de klachtencoördinator over het uitblijven van de reactie van Stadsbeheer op de brief van de ombudsman van 14 april 2014.
25. Op 21 juli 2014 ontvangt de ombudsman de schriftelijke reactie van de directeur Toezicht en Handhaving.
26. De ombudsman heeft zelf nazicht gedaan naar de vermelding van markttarieven op de gemeentelijke website.
27. De ombudsman stuurt op 12 augustus 2014 de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel aan zowel de gemeente als aan mevrouw R.
28. De ombudsman ontvangt op 29 augustus 2014 per mail de reactie van de gemeente Rotterdam. De gemeente deelt mede dat op basis van de bevindingen is besloten de aanbeveling om de tekst op de website aan te passen over te nemen. Verder gaat de gemeente de afhandeling van de bezwaarschriften, de informatieverstrekking aan de balie en de afhandeling van de correspondentie met de ombudsman kritisch doornemen.
29. Op 23 september 2014 belt mevrouw R. naar de ombudsman en laat weten dat zij vindt dat alles goed is opgeschreven in het conceptrapport. Zij wil nog wel opmerken dat de website van de gemeente Rotterdam alleen de kosten zijn vermeld van de aansluiting op elektriciteitsvoorzieningen per kraam. Niet vermeld staat dat er nog een afzonderlijke rekening komt voor het verbruik van de elektriciteit.
30. Op 25 september 2014 stuurt de directeur Stadsbeheer Toezicht en Handhaving een brief aan de ombudsman dat de aanpassingen op de website inmiddels zijn doorgevoerd.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

### Ten aanzien van de klacht van mevrouw R.

31. Mevrouw R. heeft zich met haar verkoopwagen ingeschreven voor een bakplaats op twee markten: de zondagmarkt aan de Binnenrotte en de woensdagmarkt aan het Afrikaanderplein. Mevrouw R. verkoopt in haar verkoopwagen onder andere taco's.
32. De verkoopwagen van mevrouw R. is ongeveer 2 meter lang. De standplaats voor deze verkoopwagen hoeft hierdoor volgens mevrouw R. niet groter te zijn dan 8 m<sup>2</sup>.



33. Mevrouw R. heeft de informatie over de markttarieven op de site van de gemeente gelezen, maar uit deze informatie niet afgeleid dat zij voor een standplaats altijd 30 m<sup>2</sup> moet betalen ongeacht de grootte van haar verkoopwagen.
34. Op de gemeentelijke website staat voor het jaar 2014 de volgende informatie vermeld, met uitzondering van de tarieven is dit identiek aan de vermelding in het jaar 2013:

#### *“markttarieven 2014*

*De gemeenteraad heeft de tarieven vastgesteld voor de Rotterdamse markten.*

#### *Standplaatsen markten*

<i>Omschrijving</i>	<i>eenheid</i>	<i>dagtarief 2014 in €</i>	<i>kwartaaltarief 2014 in €</i>
<i>Dagplaats en vaste plaats die ter beschikking wordt gesteld, op alle markten, op dinsdag tot en met zaterdag</i>	<i>m<sup>2</sup></i>	<i>1,10</i>	<i>n.v.t.</i>
<i>Vaste plaats die ter beschikking wordt gesteld, op alle markten, op dinsdag tot en met zaterdag</i>	<i>m<sup>2</sup></i>	<i>n.v.t.</i>	<i>13,10</i>
<i>Dag- en vaste plaats op zondag- en themamarkten</i>	<i>m<sup>2</sup></i>	<i>1,30</i>	<i>n.v.t.</i>

#### *Vergunningen markten*

<i>Omschrijving</i>	<i>Tarief 2014 in €</i>
<i>Marktovergunning</i>	<i>76,40</i>
<i>Vervangovergunning</i>	<i>76,40</i>
<i>Standwerkovergunning</i>	<i>76,40</i>
<i>Inschrijving van een meeloper op een wachtlijst van een markt (per inschrijving, per markt)</i>	<i>19,80</i>

“

35. Bij de inschrijving voor de zondagmarkt aan de Binnenrotte en de woensdagmarkt aan het Afrikaanderplein is aan mevrouw R. niet verteld dat zij als meeloper de maximale grondplaats van 30 m<sup>2</sup> moet betalen.
36. Mevrouw R. schrijft in een van haar e-mails aan de gemeente dat als zij geweten had dat zij de maximale grondplaats moest betalen zij zich wellicht nooit had ingeschreven voor de markten in Rotterdam.



37. Mevrouw R. hoorde pas op 4 september 2013 van de marktmeester bij het afrekenen hoeveel zij moest betalen voor de plaats op de markt.
38. Direct nadat mevrouw R. via de marktmeester op de hoogte kwam van de juiste prijs van de standplaats heeft zij op 5 september 2013 een mail gestuurd aan de gemeente Rotterdam om een klacht in te dienen over de informatie die op internet staat over de marktgelden.
39. De gemeente heeft via de mailwisseling op 10 september 2013 aan mevrouw R. medegedeeld dat *“alle informatie omtrent de marktgelden en electra die door Stadsbeheer worden verrekend, op de site van de gemeente Rotterdam staan en dat dit de huidige tarieven zijn”*. Zo kon zij volgens de gemeente zelf nagaan hoe de kosten omtrent marktgelden en electra door Stadsbeheer worden berekend en hoe zij aan de informatie kon komen.
40. De gemeente baseert zich voor de berekening van de tarieven voor een grondplaats op de zondagmarkt op de Verordening rechten markten 2013.
41. Zowel de Verordening rechten markten 2013 als de Tarieventabel behorend bij de Verordening rechten markten 2013 zijn gepubliceerd op de website van de gemeente Rotterdam.
42. In de Tarieventabel is te lezen dat een dag- en vaste plaats op zondag- en themamarkten 1,30 per m2 kost. In de Tarieventabel is in artikel 1.1.1. vermeld dat voor de oppervlakte een bepaalde afmeting wordt aangehouden.
43. In artikel 1.1.1. staat: *“de oppervlakte wordt gesteld op het aantal volle vierkante meters van de grootste lengte en de grootste breedte van de staanplaats, met dien verstande dat met betrekking tot dagplaatsen op markten waar het standaardfront van een standplaats vier meter onderscheidenlijk vijf meter telt de rechten naar een oppervlakte van tenminste 24 m2 onderscheidenlijk 30 m2 worden berekend”*.
44. De directeur Toezicht en Handhaving stelt in zijn reactie aan de ombudsman van 18 juli 2014 dat klager als goed ondernemer wel geacht wordt de regels te kennen en zich indien nodig te laten informeren. *“Als goed ondernemer zou klager kunnen bedenken dat voor een staanplaats op de markt niet een bedrag van 20 euro per dag gerekend zou kunnen worden voor verplichte kraamhuur”*.

#### Ten aanzien van de ambtshalve aanvulling klacht door de ombudsman

45. Mevrouw R. heeft op 18 september 2013 (voor een bedrag van € 39,00) en op 10 oktober 2013 (voor een bedrag van € 156,00) aanslagen ontvangen voor een grondplaats van 30 m2 op de zondagmarkt aan de Binnenrotte.



46. Mevrouw R. heeft op 30 september 2013 bij Stadsbeheer bezwaar aangetekend tegen de aanslag van 18 september 2013 met vorderingsnummer 55027201166 (voor een bedrag van € 39,00).
47. Mevrouw R. heeft op 26 oktober 2013 bij Stadsbeheer bezwaar aangetekend tegen de aanslag van 10 oktober 2013 met vorderingsnummer 5502740813 (voor een bedrag van € 156,00). Zij richt de brief aan Stadsbeheer (Stadstoezicht) Postbus 50, 3000 AT ROTTERDAM. In de brief schrijft ze dat ze het niet eens is met de aanslag en dat ze bezwaar aantekent.
48. De gemeente reageert op 8 januari 2014 op het bezwaarschrift tegen de aanslag met vorderingsnummer 5502720116 (bedrag van € 39,00) met een brief aan mevrouw R.: *“In antwoord op uw bezwaar verwijs ik u naar het Tarievenbesluit markten 2013 – dagtarief- (zie bijlage).”* De brief is ondertekend door de Teamleider Markten.
49. De directeur Toezicht en Handhaving stelt in de reactie aan de ombudsman d.d. 18 juli 2014 dat een bezwaarschrift moet worden ingediend bij de heffingsambtenaar in casu de directeur Stadsbeheer.
50. De gemeente heeft in de brief van 8 januari 2014 geen passage opgenomen waarin wordt beschreven hoe mevrouw R. beroep kan aantekenen tegen de beslissing op het bezwaarschrift. In de brief ontbreekt de beroepsclausule.
51. Het is niet bekend of en wanneer de gemeente gereageerd heeft op het bezwaar dat mevrouw R. op 26 oktober 2013 heeft ingediend tegen de aanslag met vorderingsnummer 5502740813 (bedrag van € 156,00).

### ***Wet- en regelgeving***

52. Gemeenteblad 2012, Tarievenbesluit markten 2013
53. Gemeenteblad 2012, Verordening rechten markten 2013

### ***Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten***

54. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking, Goede motivering en Fair Play.
55. Goede informatieverstrekking: de overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. *De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger*





*kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

56. 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.*
57. 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

### Ten aanzien van de klacht van mevrouw R.

58. De vraag die voorligt, is of de informatie van de gemeente op de website duidelijk was? Kon mevrouw R. uit de website eenvoudig afleiden wat de juiste huurprijs van een standplaats is?
59. Op de website van de gemeente Rotterdam zijn de markttarieven vermeld. Ook de bron van de tarieven (Verordening rechten markten 2013, Tarieventabel markten 2013) is te vinden op de website van de gemeente Rotterdam. In artikel 1.1.1. van de Tarieventabel 2013 staat dat voor een dagplaats altijd 24 m<sup>2</sup> tot 30m<sup>2</sup> betaald moeten worden ongeacht de benodigde grootte van de standplaats.
60. De ombudsman heeft zich de vraag gesteld of uit deze verordeningen en tarieventabellen eenvoudig op te maken is hoe hoog het bedrag zal zijn dat van de standplaats moet worden betaald. Van de gemeente mag immers verwacht worden dat de informatie die zij verstrekt zo omschreven wordt dat het voor een burger klip en klaar duidelijk is wat bedoeld wordt.





61. Mevrouw R. had uit de Tarieventabel 2013 weliswaar kunnen afleiden dat zij voor een dagplaats altijd 30 m<sup>2</sup> moest betalen in plaats van de door haar benodigde 8 m<sup>2</sup>, maar deze informatie is niet toegankelijk en evenmin helder genoeg.
62. De ombudsman is van mening dat de informatie op de website van de gemeente Rotterdam eenvoudiger en toegankelijker gemaakt dient te worden zodat in één oogopslag duidelijk is dat er voor een standplaats altijd minimaal 24m<sup>2</sup> of 30 m<sup>2</sup> in rekening wordt gebracht.
63. De klacht van mevrouw R. over de onderzochte gedraging van de dienst Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede informatieverstrekking.

#### Ten aanzien van de reactie op het bezwaarschrift

64. De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Voor een motivering van overheidsbesluiten is het van belang dat voor de ontvanger helder en duidelijk is wat er bedoeld wordt.
65. In de reactie van 8 januari 2014 op het bezwaar van mevrouw R. verwijst Stadsbeheer slechts naar het Tarievenbesluit markten 2013 – dagtarief. De enkele verwijzing zonder nadere motivering geeft er geen blijk van dat er inhoudelijk een heroverweging naar aanleiding van het bezwaarschrift is geweest en wat de overwegingen waren van de gemeente om de bezwaren af te wijzen.
66. Van een overheidsinstantie mag verwacht worden dat zij aan de burger inzichtelijk maakt op welke gronden ze tot een beslissing zijn gekomen.
67. In geval van mevrouw R. had toegelicht kunnen worden hoe zij de verordening moest lezen en in welk artikel van het Tarievenbesluit de betreffende formulering stond en hoe zij deze moest interpreteren.
68. Daarnaast heeft de gemeente niet binnen de daarvoor geldende termijn beslist. De gemeente moet immers op een dergelijk bezwaarschrift beslissen in hetzelfde jaar als dat het wordt ingediend. De gemeente heeft op het bezwaarschrift van 30 september 2013 op 8 januari 2014 beslist.
69. In de brief van 8 januari 2014 wordt verwezen naar het ingediende bezwaarschrift, maar is niet vermeld, dat - als mevrouw R. ontevreden is met de reactie - zij beroep aan kan tekenen tegen de beslissing; de beroepsclausule ontbreekt. Daarmee is haar een rechtsmiddel onthouden.
70. Als mevrouw R. het bezwaarschrift inderdaad naar de verkeerde instantie heeft gestuurd, heeft de gemeente een doorzendplicht. De Teamleider



Markten had er dan voor moeten zorgen dat het bezwaarschrift bij (zijn eigen) directeur Stadsbeheer terecht kwam.

71. De ombudsman concludeert ambtshalve dat de gedragingen van de dienst Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam in strijd zijn met het behoorlijkheidsvereiste Goede motivering en Fair play.

### *Oordeel*

De onderzochte gedraging van de dienst Stadsbeheer van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk.

### *Aanbeveling*

De ombudsman geeft het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de tekst op de gemeentelijke website over de markttarieven nu en de komende jaren zodanig aan te passen dat het duidelijker is welke prijs de gemeente berekent voor een dagplaats op de zondag- en themamarkten en daarbij uitdrukkelijk een minimumprijs voor een dagplaats te vermelden. De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de aanbeveling wordt overgenomen en de tekst op de website is aangepast.

