



Bevindingen en oordeel
gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klachten van
de heer V. te Hoek van Holland

over het dagelijks bestuur van de deelgemeente Hoek van Holland

Dossiernummer: 13.288
Datum: 7 augustus 2014



Inleiding

Het strand van Hoek van Holland is 250 meter breed en 3,5 kilometer lang. Het strand bij Slag Rechtstraat richt zich op watersporters uit de regio.

Windsurfvereniging Hoek van Holland is gevestigd op dit stuk strand. De leden van de vereniging kunnen dit strand bereiken als zij een roadbarrier of slagboom met elektronische besturing, passeren. Daarvoor heeft een lid een pasje nodig dat behoort bij een jaarabonnement. Bij de deelgemeente Hoek van Holland kunnen watersporters terecht voor een jaarabonnement en de deelgemeente geeft de daaraan verbonden pasjes uit. Per 1 oktober 2012 zijn de pasjes geblokkeerd. Dat betekent dat de watersporters met hun pasje geen toegang hebben tot het strand.

De klacht

De heer V. klaagt dat de deelgemeente Hoek van Holland zich beroept op niet bestaande afspraken en dat de pasjes ten onrechte geblokkeerd zijn.

De heer V. vindt dat de deelgemeente hem de maanden dat hij geen gebruik kon maken van de pasjes moet vergoeden, omdat hij voor een heel jaar € 300,- heeft betaald, maar geen heel jaar gebruik kon maken van het pasje.

Aanleiding voor de klacht

1. De heer V. maakt sinds enige jaren gebruik van een jaarabonnement waarmee hij met zijn auto (en surfplank) de zogenoemde roadbarrier of slagboom met elektronische besturing aan de Rechtstraat in Hoek van Holland kan passeren om bij het watersportstrand te komen.
2. Op 2 april 2009 besluit de deelraad om de abonnementsprijs voor het strandparkeren (waarvoor de pas is uitgereikt) met ingang van 1 april 2009 te verhogen van € 50,00 naar € 300,- per jaar.
3. In oktober 2012 ontdekt de heer V. dat zijn pas niet meer werkt. Een medewerker van de gemeente laat weten dat zijn pas niet geldig is van oktober tot en met maart. Het is volgens de medewerker een zomerabonnement. De heer V. kan wel voor € 25,- een winterabonnement aanschaffen. De heer V. is het daar niet mee eens en wil over de maanden oktober, november en december 2012 restitutie voor een bedrag van € 75,- (3/12 deel van €300,- is €75,-). In die maanden heeft hij immers geen gebruik kunnen maken van de pas.



Interne klachtbehandeling door de gemeente

4. De heer V. spreekt met een medewerker van de gemeente en besluit naar aanleiding daarvan een klacht in te dienen. Dat doet hij op 30 oktober 2012 aan het e-mailadres dghvh@rotterdam.nl.
5. De heer V. krijgt een ontvangstbevestiging op zijn klacht. Omdat hij geen inhoudelijke reactie krijgt stuurt hij op 9 november 2012 zijn klacht opnieuw aan de deelgemeente toe. De deelgemeente bericht hem dat hij contact dient op te nemen met de secretaris van de surfvereniging. Hij doet dit, maar volgens hemzelf zonder resultaat.
6. Op 13 november 2012 ontvangt de heer V. een e-mail van de gastheer/ coördinator strandzaken (van de deelgemeente) met informatie over de totstandkoming van de 'zomer- en winterkaarten'-regeling. Op 5 december 2012 mailt hij zijn klacht opnieuw aan de gemeente. De gastheer / coördinator strandzaken reageert op 14 december 2012 dat hij de heer V. verwees naar de secretaris van de vereniging, omdat de vereniging in eerste instantie bepaalt welk lid in aanmerking komt voor een zomerabonnement en/of winterabonnement. De deelgemeente sluit daarna een overeenkomst af met het betreffende verenigingslid.
7. Op 14 december 2012 mailt de heer V. dat hij zich afvraagt of er ooit een brief van de gemeente aan de Surfvereniging is geweest, waarin staat dat het jaarabonnement alleen nog geldig is van april tot en met september. Als die brief er al is geweest dan zijn de abonneenthouders daar niet over geïnformeerd.
8. Op 19 december 2012 mailt de gastheer / coördinator strandzaken dat er een brief in voorbereiding is, gericht aan de voorzitter van de Surfvereniging en hij vraagt de heer V. die brief even af te wachten.
9. De deelgemeente Hoek van Holland schrijft, mede naar aanleiding van de klacht van de heer V., op 3 januari 2013 een brief aan het bestuur van de windsurfvereniging 'Hoek van Holland'. In de brief staat dat het onderscheid tussen zomer- en winterabonnement gemaakt wordt sinds de bestuurlijke overleggen van 20 mei 2009 en 13 augustus 2009. Bij dit overleg was de voorzitter van de surfvereniging gesprekspartner voor de gemeente. De gemeente verzoekt het bestuur om de leden nogmaals goed te informeren over



de gemaakte afspraken. De gemaakte afspraken zijn volgens het afdelingshoofd Beheer van de deelgemeente:

- het zomerabonnement is geldig van 1 april tot 1 oktober en het kost exclusief een borgsom, € 300,-;
 - het winterabonnement is geldig van 1 oktober tot 1 april en daarvoor worden naast de borgsom slechts de administratieve kosten berekend, thans € 25,-;
 - leden van de vereniging die behoefte hebben aan zowel een winter- als een zomerabonnement krijgen een rekening van € 325,-;
 - De gemeente blokkeert per 1 oktober van elk jaar de passen behorende bij het zomerabonnement en per 1 april de passen behorende bij het winterabonnement;
 - Het bestuur van de vereniging bepaalt wie van de leden in aanmerking komt voor een abonnement en informeert de deelgemeente;
 - Het bestuur weet hoeveel abonnementen er maximaal beschikbaar zijn;
10. Op 12 maart 2013 vindt er een gesprek plaats tussen leden van de Surfvereniging en de deelraadsvoorzitter. Volgens de heer V. krijgt hij daarna de mededeling dat de zomerabonnementen van € 300,- weer voor een jaar geldig zijn. Restitutie van eerdere maanden dat de bijbehorende pas geblokkeerd is, is niet aan de orde.
11. Op 14 maart 2013 dient de heer V. een klacht in bij de ombudsman.

Verloop van het onderzoek

12. Naar aanleiding van de klacht van de heer V. van 14 maart 2013 besluit de ombudsman een onderzoek in te stellen en hij vraagt de heer V. op 19 maart 2013 eerst aanvullende informatie op te sturen.
13. De ombudsman vraagt de deelgemeente in een brief van 5 juni 2013 om een reactie op de klachten van de heer V. en hij stelt een paar onderzoeksvragen.
14. Op 6 juni 2013 laat de heer V. telefonisch weten dat hij al enige tijd een lijst in bezit heeft met namen van leden van de Surfvereniging die een jaarabonnement hebben. Hij mailt de lijst en wil het liefst dat de klacht namens alle betrokkenen wordt behandeld, al weet hij niet precies welke leden last



hebben gehad van de blokkade en vervolgens een winterabonnement hebben gekocht.

15. De ombudsman bericht hierop dat voor hem het aantal personen minder van belang is. Vooralsnog behandelt de ombudsman de klacht individueel. Als de heer V. van elk lid van de vereniging een ondertekende machtiging overlegt, zal de ombudsman de klacht ook namens dit lid behandelen. In die machtiging moet staan, dat het desbetreffende lid van de vereniging, de heer V. machtigt namens hem te klagen.
16. De gemeente beantwoordt op 10 juli 2013 de vragen van de ombudsman en de heer V. reageert op 20 juli 2013 op de antwoorden van de deelgemeente.
17. Voor het onderzoek zijn verder de volgende stukken relevant:
 - Notulen van de openbare vergadering van de deelraad van Hoek van Holland op 26 maart 2009 in het deelgemeentehuis, Prins Hendrikstraat 161
 - Facturen voor het jaarabonnement van de jaren 2010, 2011 en 2012
18. De uitkomsten van het onderzoek en het voorlopig oordeel van de ombudsman heeft de ombudsman in een rapport *Concept-Bevindingen en voorlopig oordeel* aan de heer V. en de deelgemeente toegestuurd.
19. Op 30 december 2013 reageerde de heer V. en op 30 januari 2014 reageerde de deelgemeente op de concept-bevindingen.
20. De ombudsman heeft naar aanleiding van deze reactie besloten het onderzoek te sluiten en zijn definitieve oordeel vast te stellen.
21. In verband met de opheffing van de deelgemeente heeft de ombudsman gewacht met het vaststellen van het definitieve rapport. Aangezien de deelgemeente Hoek van Holland per 19 maart 2014 is opgehouden te bestaan en het beheer van het parkeerterrein over is gegaan naar het cluster Stadsbeheer zal de ombudsman het definitieve rapport richten aan het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam en de directeur van het cluster Stadsbeheer.



Bevindingen

22. Op 19 maart 2013 verzoekt de ombudsman de heer V. om meer informatie. Hij schrijft: *“Bij uw e-mailbericht voegt u enkele stukken. Uit deze stukken maak ik op dat er op 20 mei 2009 en op 13 augustus 2009 een bestuurlijk overleg heeft plaatsgevonden tussen de voorzitter van de windsurfvereniging en de deelgemeente Hoek van Holland. Heeft u wellicht notulen van deze bijeenkomsten? Zo niet, zijn er andere documenten waaruit de gemaakte afspraken blijken?”*

Verder heeft er recent overleg plaatsgevonden tussen de deelgemeente en de windsurfvereniging. Zijn er van dit overleg notulen beschikbaar of zijn de in dit overleg gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd?

U schrijft dat u in de periode 2009 – 2012 een heel jaar gebruik heeft gemaakt van het pasje voor een bedrag van € 300,-. Op welke wijze vond de betaling plaats van dit bedrag van € 300,-? Ontving u jaarlijks een factuur? Zo ja, dan verzoek ik u een kopie van deze facturen toe te zenden....”.

23. De heer V. reageert op 25 maart 2013 per e-mail dat hij geen notulen of andere documenten heeft van de overleggen op 20 mei en 13 augustus 2009. Van de toenmalige voorzitter en penningmeester van de surfvereniging heeft hij vernomen dat het gesprek van 20 mei 2009 plaatsvond op verzoek van de surfvereniging naar aanleiding van de drastische verhoging van het parkeertarief. In augustus heeft een tweede gesprek plaatsgevonden waarbij, voor de surfers die alleen in de periode oktober - maart gebruik wilden maken van de parkeerplaats, een speciaal winterabonnement met pas voor de prijs van € 25,- werd afgesproken. Dat als gevolg hiervan het andere abonnement ad € 300,- zou lopen van april tot en met september en dat de pas bij dit abonnement alleen van april tot en met september te gebruiken zou zijn, is volgens hem niet besproken. Ook schrijft de heer V. dat er in het gesprek van 12 maart 2013 werd gezegd dat jaarabonnementhouders die door de blokkade in verband met de (vermeende) afspraken ook een winterabonnement hebben gekocht, € 25,- retour krijgen. Restitutie was in andere gevallen niet aan de orde. De e-mail heeft diverse bijlagen waaronder facturen voor de (jaar)abonnementen gedateerd op 27 december 2006, 20 december 2007, 29 april 2010, 25 juli 2011 en 6 juni 2012.
24. In een brief van 5 juni 2013 verzoekt de ombudsman de voorzitter van het dagelijks bestuur van de deelgemeente Hoek van Holland om een reactie op



de klacht en om toezending van relevante stukken. De ombudsman schrijft:
“Hoewel de formele klachtenprocedure niet is doorlopen, constateer ik dat er herhaaldelijk een standpunt is ingenomen ten aanzien van de klachten van de heer V. en zijn verzoek om restitutie. Daarom neem ik deze klachten thans in onderzoek. In het kader van het toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor, ontvang ik graag uw reactie op de klachten en wil ik u onderstaande vragen voorleggen.”

25. Op 15 juli 2013 reageert de deelgemeente: Op de vraag van de ombudsman: *“Welke afspraken zijn er in 2009 gemaakt tussen de deelgemeente Hoek van Holland en de windsurfvereniging? Is er verslaglegging van deze afspraken?”* en wilt u mij eventuele verslagen toesturen, antwoordt de deelgemeente: *“Op 13 augustus heeft een vervolgspraak plaatsgevonden (....) waarbij de volgende afspraken gemaakt zijn: Winterpasjes (lees: winterabonnementen met bijbehorende pas)) worden beschikbaar gesteld tegen kostprijs voor de periode 1 oktober tot 1 april. Evaluatie m.b.t. het gebruik van het parkeerterrein dit seizoen (zomer 2009). wordt nagegaan of er meer pasjes kunnen worden uitgegeven om tegemoet te komen aan de 15 leden van de vereniging die naast het net visten. Er is geen sprake van een exclusieve regeling. Het voornemen bestond om meer mensen in de gelegenheid te stellen in de winterperiode pasjes te laten gebruiken. Communicatie naar de vereniging inzake de kosten per winterabonnement. Van de afspraak tussen de toenmalige portefeuillehouder en de toenmalige voorzitter van Windsurfing Hoek van Holland is geen verslaglegging en e.e.a. werd destijds niet formeel vastgelegd in een besluit”.*

Op de vraag van de ombudsman: *“Hoe zijn de gemaakte afspraken gecommuniceerd naar de vereniging en de abonneehouders?”* antwoordt de deelgemeente: *“Communicatie zou door de voorzitter binnen de vereniging plaatsvinden op basis van hetgeen met de portefeuillehouder was besproken.*

Op de vraag van de ombudsman: *“Klopt het dat de pasjes in de periode 2009 – 2011 niet werden geblokkeerd?”* antwoordt de deelgemeente: *“Dat klopt.”*

Op de vraag van de ombudsman: *“Is de regeling, sinds het gesprek op 12 maart 2013, dat de pasjes (behorende bij het jaarabonnement) nu een heel jaar geldig zijn en € 300,- kosten?”* antwoordt de deelgemeente: *“Besloten is de abonneekaarten van € 300,- niet meer te blokkeren in de winterperiode; dit om nieuwe situaties met verwarring over “jaarkaart” (jaarabonnement) en “zomerkaart”(zomerabonnement) te voorkomen. Dit is ook aan de vertegenwoordigers van de vereniging gemeld in het gesprek op 12 maart 2013.”*



Op de vraag van de ombudsman: *Afhankelijk van het antwoord op de vorige vraag: Om welke redenen vindt u dat de heer V. niet gerestitueerd hoeft te worden?*
Antwoordt de deelgemeente: *“De vraagstelling van de heer V. had betrekking op het verzoek een restitutie te ontvangen voor het niet kunnen gebruiken door een blokkade in de maanden oktober tot en met maart. Dit is inderdaad niet gehonoreerd: betrokkene maakte ook in de jaren dat er geen sprake was van een blokkade geen gebruik van de kaart in de wintermaanden, zoals ons was gebleken uit de rapportage van onze parkeerinstallatie. Uit deze rapportage blijkt o.a. dat de heer V. de abonneekaart niet heeft gebruikt – ondanks het feit dat dit wel mogelijk voor hem was (kaart stond niet geblokkeerd) gedurende de periode 6 september 2009 tot 14 juni 2010, 26 september 2010 tot 12 mei 2011 en 7 november 2011 tot 19 maart 2012.*

26. In reactie op de antwoorden van de deelgemeente schrijft de heer V. dat de winterkaart (winterabonnement) uitsluitend bedoeld was voor leden die geen jaarabonnement van € 300,- aan wilden schaffen. Daarnaast geeft de heer V. aan dat zijn verzoek om restitutie tevens namens alle houders van jaarabonnementen is gedaan. Volgens de heer V. is het niet relevant of hij de kaart gebruikt heeft in de jaren 2009 tot en met 2012. Volgens hem geeft het bezit van een jaarkaart (jaarabonnement) recht op gebruik en geen verplichting tot gebruik.
27. Op 30 december 2013 reageert de heer V. op de concept-bevindingen en het voorlopig oordeel dat de ombudsman in het kader van hoor en wederhoor aan de heer V. en de deelgemeente toestuurde. De heer V. stelt in zijn reactie dat hij wel degelijk geprobeerd heeft gebruik te maken van de kaart, maar dat dit niet is gelukt. De ombudsman heeft daarop besloten de concept-bevindingen op dit punt aan te passen.

Wet- en regelgeving

28. Het besluit van de deelraad van 26 maart 2009: Informatie uit relevante stukken: In de notulen van de deelraad van Hoek van Holland van 26 maart 2009 wordt niet geschreven over een zomerabonnement of een winterabonnement, wel over de abonnementen strandparkeren. Er staat onder 8b. Wijziging tarief abonnement: *“De deelraad besluit unaniem 1. het aantal abonnementen uit te breiden en de abonnementsprijs te verhogen van € 50,- naar € 300,- per jaar met ingang van 1 april 2009.”* Op drie facturen voor het abonnement over respectievelijk de jaren 2010, 2011 en 2012 staat alleen het



betreffende jaartal genoemd. Er staat niet dat het abonnement beperkt is tot een bepaalde periode en de pas dus voor een deel van het jaar geldig is.

Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten

28. De ombudsman toetst het optreden van de deelgemeente Hoek van Holland aan de behoorlijkheidsvereisten Goede organisatie en Goede motivering.

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.

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.

Overwegingen

Ten aanzien van de klacht dat de deelgemeente zich beroept op niet bestaande afspraken over de geldigheidsduur van het abonnement



- 29 Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kan de ombudsman niet vaststellen welke afspraken er gemaakt zijn tussen de deelgemeente en vertegenwoordigers van de surfvereniging. De deelgemeente noch de heer V., hebben stukken aan kunnen leveren waaruit deze afspraken blijken. Daarom blijft de vraag wat er afgesproken is na het besluit van 26 maart 2009 van de deelgemeenteraad dat de kosten voor een abonnement voor een heel jaar € 300,- zullen bedragen, niet beantwoord.
- 30 De ombudsman stelt vast dat zowel de deelgemeente als de heer V. aangeven dat er op 13 augustus 2009 een gesprek is geweest tussen de deelgemeente en vertegenwoordigers van de surfvereniging, waarin gesproken is over een abonnement met pas die € 25,- kost en geldig is in de winterperiode van 1 oktober tot en met 30 april. De deelgemeente en de heer V. verschillen echter van mening of er toen ook afgesproken is dat er voortaan een mogelijkheid voor een zomerabonnement ad € 300,- zou zijn en een winterabonnement ad € 25,-. Met andere woorden: kregen wintersurfers voor een tarief ad € 25,- de gelegenheid om een winterabonnement aan te schaffen, terwijl het jaarabonnement ad € 300,- gewoon zou blijven bestaan of waren de opties een zomerabonnement ad € 300,- en een winterabonnement ad € 25,-? De kern van de discussie tussen de heer V. en de deelgemeente spitst zich aldus toe op de vraag: is het jaarabonnement vervangen door een zomer- en winterabonnement?
- 31 De ombudsman stelt vast dat er geen aanwijzingen zijn waaruit opgemaakt zou kunnen worden dat er een zomerabonnement ad € 300,- is afgesproken.
Integendeel:
- Er zijn geen verslagen of brieven waarin dergelijke afspraken zijn vastgelegd. Vanuit de gemeente zijn twee varianten van de afspraken gegeven, die geen uitsluitsel geven over wat er precies is afgesproken (brief van 4 januari 2013 van de deelgemeente aan de surfvereniging en de reactie van de deelgemeente op vragen van de ombudsman van 11 juli 2013).
 - Op de facturen voor een bedrag van € 300,- over de jaren 2010 en 2011 staat geen informatie over de geldigheidsduur van de passen.
 - Op de facturen ad € 300,- staat geen aanduiding zomerabonnement.
 - Er is geen aankondigingsbrief dat de kaarten van 2012 per 1 oktober 2012 niet meer gebruikt kunnen worden.
 - Gedurende de periode 2009 tot 1 oktober 2012 is er geen verdere communicatie over dit onderwerp geweest en de abonnementen van € 300,- waren, tot de blokkering op 1 oktober 2012, het hele jaar te gebruiken.



- Daarbij kan de ombudsman zich niet goed voorstellen dat de surfvereniging zonder nadere communicatie met haar leden, akkoord gaat met een extra verhoging van € 25,- van de kostprijs per jaar, kort nadat de deelgemeenteraad de prijs verhoogde van € 50,- naar € 300,-. De surfvereniging wilde juist een gesprek om haar onvrede met dit besluit kenbaar te maken. Het is moeilijk voor te stellen dat de uitkomsten van dit gesprek dan zouden zijn dat de kosten nog hoger zouden worden: € 325,- voor een jaar in plaats van € 300,-.
- 38 De klacht dat de gemeente zich beroept op niet bestaande afspraken over de geldigheid van het jaarabonnement kan de ombudsman niet met een oordeel gegrond of ongegrond afsluiten. De reden daarvan is dat niet vastgesteld kan worden welke afspraken er zijn gemaakt en er ook niet getoetst kan worden of de deelgemeente voldoende betrouwbaar is gebleken.
- 39 Wel kan de ombudsman vaststellen dat de gemeente zijn organisatie met betrekking tot de vastlegging en archivering van afspraken niet voldoende op orde heeft. Door de afspraken niet vast te leggen, heeft de deelgemeente onvoldoende invulling gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste van een goede organisatie. Het is in eerste instantie een rol van de gemeente om afspraken met burgers of organisaties correct vast te leggen en die informatie vindbaar te maken. De klacht is op dit onderdeel gegrond.

Overwegingen ten aanzien van het verzoek om restitutie

- 32 Nu niet vaststaat wat de inhoud van de afspraken was die tijdens het gesprek van 13 augustus 2009 zijn gemaakt, is het niet mogelijk om met een beroep op die afspraken een verzoek om restitutie of schadevergoeding af te wijzen.
- 33 Bij een restitutieverzoek als dit is van belang dat vaststaat wat de feiten zijn, of er als gevolg van een 'wanprestatie' door de deelgemeente is geleden, of er schade is en of er een causaal verband bestaat tussen het handelen of nalaten van de deelgemeente en de schade. Nu de feiten waarop de deelgemeente zich beroept niet vastgesteld kunnen worden, kan de motivering voor de afwijzing van de restitutie niet overeind blijven.
- 34 Betekent dit dat de heer V. alsnog recht op restitutie heeft? In eerste instantie meende de heer V. recht te hebben op $3 \times € 25$ (de kosten van een jaarabonnement gedeeld door 12 maal 3 wintermaanden). In zijn reactie van 30 december 2013 op de conceptbevindingen geeft de heer V. aan dat hij € 125



schade heeft (5 maanden x € 25). In zijn reactie op de conceptbevindingen van 30 december 2014 stelt de heer V. daarnaast dat hij schade heeft geleden doordat hij een aantal vergeefse autoritten naar het parkeerterrein heeft gemaakt en 2 keer naar het deelgemeentekantoor in Hoek van Holland is gereden; volgens hem ongeveer 60 kilometer. Daarnaast claimt hij kennelijk schade voor uren die hij heeft besteed aan telefoongesprekken en emails *“dichter bij de 50 dan bij de 25 uur.”*

- 35 De deelgemeente stelt in zijn brief van juli 2013 dat de heer V. geen schade kan hebben omdat hij in eerdere winterperiodes geen gebruik maakte zijn jaarabonnement. De deelgemeente baseert zich daarbij op de gegevens van de parkeerinstallatie en concludeert daaruit dat de heer V. in de jaren 2009, 2010 en 2011 in de winter niet op het parkeerterrein parkeerde, maar de heer V. betwist dit.
- 36 De ombudsman is niet de instantie die een oordeel kan geven over een recht op schadevergoeding. De ombudsman verwijst klagers daarvoor altijd naar de burgerlijke rechter. De ombudsman kan in evidente gevallen een aanbeveling te doen om de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding opnieuw te bezien én opnieuw op basis van de juiste feiten en omstandigheden te beoordelen. Daarvoor bestaat in dit geval geen aanleiding. Immers, niet vast is komen te staan dat de heer V. daadwerkelijk schade heeft geleden, hoe hoog die eventuele schade is en of die schade voor vergoeding in aanmerking zou komen.

Oordeel

De klacht over de onderzochte gedragingen van de deelgemeente Hoek van Holland is gegrond omdat de deelgemeente in strijd met het vereiste van een goede organisatie heeft gehandeld.

Daarnaast heeft de deelgemeente in strijd met het vereiste van een goede motivering het verzoek om restitutie afgewezen.

De deelgemeente heeft op deze twee punten niet behoorlijk jegens de heer V. gehandeld.

De ombudsman ziet geen aanleiding om aan de gemeente aan te bevelen te overwegen om de heer V. een vergoeding toe te kennen, nu niet vaststaat dat hij daadwerkelijk schade heeft geleden en zo ja, op welk bedrag die schade zou kunnen worden vastgesteld.