



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van de heer D. en de heer E.
namens de bewonerscommissie van de laagbouw van Veerse Heuvel
over de voormalige deelgemeente Prins Alexander

Dossiernummer: 2013.1002
Datum: 13 mei 2016

Samenvatting

Op 15 december 2011 neemt de gemeenteraad van Rotterdam de motie *De buurt bestuurt enparkeert daarna zijn auto* aan. Naar aanleiding van deze motie zijn met de gemeenteraad afspraken gemaakt over het proces om betaald parkeren in te voeren. Zo moet uit parkeertellingen blijken dat er een parkeerdruk van meer dan 85% is en moet 50% van de bewoners en bedrijven positief tegenover betaald parkeren staan. Beide resultaten moeten voor advies aan de deelgemeente worden voorgelegd. Alles tezamen is de basis voor de afweging om al dan niet betaald parkeren in te voeren.

De bewoners van de wijk Veerse Heuvel in Prins Alexander ervaren al jaren parkeeroverlast en zij klagen daarover bij de deelgemeente. Ze denken dat dit komt door reizigers die gratis in hun wijk parkeren en vervolgens verder reizen via het metrostation Capelse Brug. De bewoners vinden dat ze aan het lijntje worden gehouden, dat er ten onrechte geen inventarisatie wordt gemaakt van mogelijke (verkeerskundige) oplossingen en dat de bewonersenquête ondeugdelijk is uitgevoerd.

De ombudsman besluit aanvullend op de klachten van de bewoners een onderzoek te doen naar de procedure omtrent de besluitvorming om geen betaald parkeren in te voeren in de wijk Veerse Heuvel.

De ombudsman vindt dat de gemeente tijdens het onderzoek naar de klacht voldoende aanvullende informatie heeft gegeven en dat de toenmalige deelgemeente wel voldoende naar de bewoners heeft geluisterd.

Tijdens het onderzoek blijkt dat er wel parkeertellingen zijn gedaan, maar dat er geen documenten zijn waaruit blijkt dat de parkeertellingen betrokken zijn bij het advies van de toenmalige deelgemeente aan de wethouder. De resultaten van de parkeertellingen zijn voor de ombudsman niet duidelijk. Het is duidelijk op welke data in 2012 en in welke straten deze parkeertellingen zijn gehouden.

Omdat er inmiddels weer 4 jaar zijn verstreken en de bewoners nog steeds klagen, beveelt de ombudsman de gemeente aan om deze klacht als een herhaald verzoek tot een onderzoek naar het instellen van betaald parkeren in de wijk Veerse Heuvel te behandelen. Dat betekent opnieuw een bewonersenquête en parkeertellingen en een advies van de gebiedscommissie, op basis waarvan het college opnieuw een besluit neemt over het al dan niet invoeren van betaald parkeren. Wordt vervolgd.

Inleiding

De heer D. en de heer E. dienen, namens de bewonerscommissie van de laagbouw van Veeerse Heuvel, een klacht in over de parkeeroverlast die zij in hun wijk ervaren. De bewoners zijn al jaren ontevreden over de parkeerdruk in hun woonomgeving en hoe de (voormalige) deelgemeente Prins Alexander op hun klachten daarover heeft gereageerd.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen opgesteld en de heren D. en E. en de gemeente bij brieven van 13 augustus 2015 de gelegenheid gegeven op de bevindingen te reageren. Van de heer D. ontvangt de ombudsman op 21 september 2015 een reactie. Op 11 december 2015 reageert de gemeente op de bevindingen. Naar aanleiding van de reactie van de gemeente, stelt de ombudsman de gemeente op 24 december 2015 een aantal vragen. De gemeente reageert op 20 januari 2016 en 21 maart 2016. Daarop besluit de ombudsman de bevindingen definitief vast te stellen en zijn oordeel te geven.

Klachten

- Klacht 1* De bewoners vinden dat zij jarenlang aan het lijntje zijn gehouden door de deelgemeente en dat er niet naar ze geluisterd is toen ze aangaven dat er sprake was van een parkeerprobleem. Weliswaar is met enige regelmaat met de heer D. gepraat, maar van daadwerkelijk overleg is geen sprake geweest.
- Klacht 2* De deelgemeente heeft ten onrechte geen inventarisatie gemaakt van mogelijke (verkeerskundige) oplossingen van de parkeerdruk. In plaats hiervan is er zonder nader overleg een enquête gehouden.
- Klacht 3* De bewoners zijn ontevreden over de enquête, onder meer omdat de enquête ondeugdelijk uitgevoerd is.

Aanvullend onderzoek

De ombudsman ziet aanleiding om op eigen initiatief onderzoek te verrichten naar de procedure van de besluitvorming om geen betaald parkeren in de wijk de Veeerse Heuvel in te voeren.

Bevindingen

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

1. Op de website van de gemeente Rotterdam www.rotterdam.nl¹ staat:
“Betaald parkeren wordt ingevoerd als de vraag naar parkeerplaatsen in een wijk of buurt hoger is dan het aanbod.”
2. In de wijk de Veerse Heuvel in de deelgemeente Prins Alexander in Rotterdam kan gratis geparkeerd worden. Op loopafstand bevindt zich het metrostation Capelse Brug.
3. De deelgemeente geeft in 2005 de voormalige dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting van de gemeente Rotterdam de opdracht om een parkeernota op te stellen om inzicht te krijgen in de parkeerdruk in de deelgemeente. Voor de omgeving van het gebied Veerse Heuvel is in de parkeernota voor zowel de dag- als de nachtsituatie een bezetting van minder dan 70% vastgesteld.
4. In een brief van 2 maart 2006 van de deelgemeente aan de ‘Werkgroep Veerse Heuvel’ staat dat het door de Werkgroep gesignaleerde parkeerprobleem *“ongetwijfeld”* samenhangt met de aanwezigheid van een metrostation. Er staat verder: *“Een oplossing zou wellicht gezocht kunnen worden in het invoeren van betaald parkeren. Het invoeren van betaald parkeren is een bevoegdheid van de gemeente Rotterdam.”*
5. Naar aanleiding van een brief van maart 2009 (exacte datum is niet bekend bij de ombudsman) van een bewoonster van de wijk Veerse Heuvel geeft de deelgemeente in een brief van 17 augustus 2009 aan dat zij ook signalen over parkeerdruk van andere bewoners heeft ontvangen. De deelgemeente is in gesprek met de gemeente Capelle aan den IJssel om de parkeercapaciteit bij het metrostation aan de kant van Capelle te vergroten.

¹ Datum raadpleging is 22 juni 2015

6. Op 15 december 2011 neemt de gemeenteraad Rotterdam de motie 'De buurt bestuurt enparkeert daarna zijn auto' aan.

Hierin staat:

.... overwegende dat:

- de inwoners van Rotterdam als ervaringsdeskundigen in hun buurt, zelf goed weten wat voor hen het beste is,*
 - er goede ervaringen zijn met het project buurt bestuurt,*
 - op het punt van parkeerproblematiek ons bijna dagelijks wanhoopbrieven van burgers bereiken,*
 - bij bezoeken aan de onderhavige buurten de omvang van het probleem ook door onszelf kon worden vastgesteld,*
 - er op dit moment bij ons bekend en als urgent bestempeld zijn: Oud Mathenesse, Capelsebrug Rotterdamse Zijde, Noorderhavenkwartier en (winkel)straten in Bloemhof/Afrikaanderbuurt,*
 - deze lijst wellicht snel langer wordt en dus absoluut niet als volledig mag worden aangemerkt,*
 - de voor de uitvoering benodigde parkeermeters te betrekken uit die gebieden, waar je soms struikelt over dezelfde meters,*
- van mening dat:*
- er in deze buurten een oplossing moet worden gevonden voor de aangedragen parkeerproblematiek*
 - deze oplossing gedragen moet worden door een kwalificerende meerderheid van de bewoners (en in sommige gevallen ondernemers)*
 - dit moet worden vastgesteld door een te houden bewonersenquête*
- verzoekt het college:*
- een voorstel te doen aan de raad op welke wijze de uitkomsten van deze bewonersenquête, tezamen met die van de parkeertellingen en het advies van de deelgemeente, recht kan doen aan de oplossing van de parkeerproblematiek,....."*

7. De gemeente stelt dat de voormalige dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting (dS+V) van de gemeente Rotterdam in maart 2012 een drietal dagen parkeertellingen in de wijk Veerse Heuvel heeft uitgevoerd. Hieruit zou blijken dat de parkeerdruk overdag 78% en in de avonduren 62% was. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd hem stukken op te sturen waaruit dat blijkt. De ombudsman voegt de door de gemeente opgestuurde stukken als bijlagen bij dit rapport.

8. Op 14 september 2012 stuurt de deelgemeente een brief aan de bewoners van de: Steve Bikoplaats, ChicoMendesstraat, Jan Palachstraat, Andrej Sacharovstraat, Salvador Allendestraat en Lilian Ngoyiweg tussen 's Gravenweg en Oscar Romerostraat. In de brief staat dat de deelgemeente de afgelopen jaren veel klachten over de parkeerdruk in de buurt heeft gehad. *“De parkeerdruk kan verlaagd worden door invoering van betaald parkeren.”* In de brief staat verder dat de deelgemeente wil onderzoeken of er draagvlak is om deze maatregel is te voeren. De deelgemeente heeft daarom het onderzoeksbureau ‘Het Opiniehuis’ de opdracht gegeven om een enquête onder de bewoners in de wijk de Veerse Heuvel te houden.
9. In oktober 2012 komt het rapport ‘Enquête betaald parkeren “Veerse Heuvel”, Deelgemeente Alexander’ van Het Opiniehuis uit:

“...Het onderzoek heeft op een totaal van 308 adressen een respons opgeleverd van 203 ingevulde vragenlijsten (66%). De helft hiervan is telefonisch afgenomen, de andere helft is schriftelijk ingevuld. De respons is ruimschoots voldoende om representatief te zijn voor de mening van bewoners in dit deel van Alexander.

Conclusie:

In Veerse heuvel heeft bijna 80% geen last van foutgeparkeerde auto's. Wel ervaart een groot deel parkeerdruk (62%) doordat er met moeite een plek voor de auto gevonden kan worden vlakbij de eigen woning. Ruim 40% van de bewoners is voor invoering van betaald parkeren op doordeweekse dagen, bijna 60% is hier tegen door de te verwachten kosten.”

10. In een brief van 9 november 2012 informeert de deelgemeente dezelfde bewoners die de brief van 14 september 2012 hebben gekregen over het resultaat van de enquête. De deelgemeente legt in de brief uit waarom zij op grond van de enquête het college zal adviseren om niet over te gaan tot betaald parkeren. Daarnaast legt de deelgemeente uit dat een aantal bewoners een blauwe zone heeft voorgesteld en waarom zij dit voorstel niet uitvoert. Ten slotte verwijst de deelgemeente voor het volledige rapport van het onderzoeksbureau naar de website van de deelgemeente.
11. Op 30 november 2012 stuurt de deelgemeente een brief aan de heren D. en E. en 4 andere bewoners. Hierin staat dat zij tijdens een bijeenkomst van 15 november 2012 (welke bijeenkomst is niet bekend bij de ombudsman) met medewerkers van de deelgemeente over de enquête hebben gesproken.

In de brief staat: “...Hierin kwam naar voren dat u het onderzoek niet representatief vindt, omdat er volgens u teveel mensen uit de Steve Bikoplaats zijn geënqueteerd.....De deelgemeente beschouwt deze buurt als één geheel en is blij dat 66% van het aantal huishoudens (203 van de 308) hun mening heeft gegeven....Het huidige resultaat blijft daarmee ongewijzigd....”

12. De deelgemeente adviseert de (toenmalige) wethouder Haven, Verkeer en Regionale economie mevrouw J. Baljeu in een brief van 4 december 2012 om in de buurt Veerse Heuvel geen betaald parkeren in te voeren.

In het advies staat: “.....Naar aanleiding van de door de raad aangenomen motie “de buurt bestuurt...en parkeert daarna zijn auto” ontvangt u ons advies over het instellen van betaald parkeren in de buurt Veerse Heuvel. U heeft de deelgemeente naar aanleiding van deze motie verzocht, om een draagvlakonderzoek uit te voeren in deze buurt. Deze opdracht hebben wij verleend aan het bureau ‘het Opiniehuis’. De bijbehorende enquêtes zijn in de periode van 19 oktober tot 3 november 2012 afgenomen. Deze buurt bestaat uit 308 adressen waarvan 203 huishoudens de enquête hebben ingevuld. Een ruime meerderheid (58,9%), heeft zich tegen de invoering van betaald parkeren uitgesproken. De belangrijkste genoemde reden is dat bewoners niet bereid zijn om kosten te maken voor het parkeren van hun auto. Voor gedetailleerde informatie verwijzen wij u naar het rapport. Op basis van deze gegevens, adviseren wij u om niet over te gaan tot invoering van betaald parkeren in deze buurt....”

De wethouder heeft daarna de keuze gemaakt om geen voorstel voor invoering betaald parkeren te doen aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam. Hier ligt geen besluit aan ten grondslag.

13. In een brief van 9 september 2013² van de (toenmalige) wethouder mevrouw Baljeu aan de commissie Economie, Haven, Milieu en Vervoer (EHMV) staat:

“.....Proces om te komen tot betaald parkeren

Naar aanleiding van de motie ‘de buurt bestuurt... en parkeert daarna zijn auto’ zijn afspraken met uw raad gemaakt over het proces om te komen tot een besluit over het al dan niet invoeren van betaald parkeren in diverse wijken in Rotterdam. Het afgesproken proces ziet er daarmee als volgt uit:

² Brief van 9 september 2013 betreft toezegging proces eventuele invoering betaald parkeren Bloemhof (EHMV 13051).

1. *Uitvoeren van parkeertellingen in de buurt. Wanneer er geen aanleiding vanuit gebiedsontwikkeling is wordt een parkeerdruk van 85% of hoger, die voor een significant deel veroorzaakt wordt door bezoekers, gehanteerd om betaald parkeren in te voeren.*
2. *Uitvoeren van een draagvlakonderzoek. Naar aanleiding van de motie 'de buurt bestuurt... en parkeert daarna zijn auto' wordt er in de wijk een draagvlakonderzoek/enquête uitgezet. Als meer dan 50% van de bewoners en bedrijven (zeer) positief tegenover betaald parkeren staat, kan gesteld worden dat er draagvlak is voor de maatregel.*
3. *De resultaten uit de parkeertellingen en de enquête worden besproken met de deelgemeente. Het advies van de deelgemeente wordt meegenomen in de afweging om al dan niet betaald parkeren in te voeren in de buurt.*
4. *Bewoners en bedrijven worden per brief geïnformeerd over de resultaten en het besluit om wel of geen betaald parkeren in te voeren in de buurt.*

De aanleiding om een dergelijk proces op te starten komt voort uit signalen die uit de buurt worden ontvangen. De vorm waarin deze signalen worden ontvangen kan voor iedere buurt anders zijn. Dit kan zijn in de vorm van handtekeningacties, substantiële hoeveelheid klachtenbrieven of meldingen vanuit de deelgemeente....."

14. Standpunt bewoners

- De bewoners hebben 4 mogelijke oplossingen voor het parkeerprobleem aangedragen:
 1. een inrijverbod van bijvoorbeeld 07.00 uur- 09.00 uur om de parkeerdruk door forenzen te verlichten;
 2. een blauwe zone;
 3. het reserveren van parkeerplaatsen voor bewoners en
 4. het invoeren van betaald parkeren waar het thans gratis parkeren is.
- De gemeente Capelle aan den IJssel heeft in het verleden geweigerd een gratis parkeergarage aan de Capelse kant van het metrostation te vestigen. Daardoor is het probleem op het bord van de bewoners van de Veerse Heuvel gekomen.
- De gemeente Capelle aan den IJssel heeft sinds kort een blauwe zone in de buurt van het metrostation Capelse Brug ingevoerd. Capelle beschermt haar eigen inwoners wel tegen de parkeerdruk.
- De Veerse Heuvel is een van de weinige buurten in Rotterdam waar mensen gratis dichtbij een metrostation kunnen parkeren.
- De bewoners zijn niet tevreden over de enquête omdat:

- de informatievoorziening aan de bewoners voorafgaand aan de enquête onjuist en onvolledig is;
- de deelgemeente haar toezegging dat de bewoners het enquêterapport eerst in concept zouden ontvangen niet is nagekomen;
- de enquête ondeugdelijk is omdat:
 - de groep ondervraagde bewoners niet representatief is. Zo zijn door de directe benadering overdag de mensen die dan werken en dus niet thuis zijn, niet gehoord;
 - de gestelde vragen niet goed zijn. De gemeente heeft de vragen die de bewoners voorstelden, niet in de enquête opgenomen;
 - de enquête statistisch onzorgvuldig is: groepen worden niet nauwkeurig gedefinieerd en antwoorden worden soms op foutieve wijze bij elkaar opgeteld;
 - door het onderzoeksgebied niet te differentiëren in hoog- en laagbouw ontstaat een (verder) vertekend beeld van de uitkomst van de enquête. De afstand van het metrostation naar de hoogbouw is ruim 2 keer zo groot als naar de laagbouw;
 - door het vergroten van het onderzoeksgebied een (verder) vertekend beeld van de uitkomst van de enquête ontstaat.
- De parkeerdruk is in 2015 nog steeds heel hoog.

15. *Standpunt gemeente*

- De voorstellen van de bewoners zijn niet gehonoreerd omdat:
 1. *Inrijverbod voor forenzen*
De Politie geeft aan dat het handhaven van een inrijverbod niet mogelijk is omdat er geen onderscheid kan worden gemaakt tussen een forens en een bewoner.
 2. *Invoering blauwe zone*
Dit is meestal gratis en kort parkeren. Er is vanuit het stedelijk parkeerbeleid gekozen voor één systeem van parkeerregulering, betaald parkeren. De nadelen van een blauwe zone zijn hoge handhavingskosten en grote kans op fraude door steeds de parkeerschijf verder te draaien.
 3. *Invoering vergunninghoudersparkeren*
Dit past niet binnen het gemeentelijk parkeerbeleid, mede vanwege de hoge handhavingskosten. Daarbij worden de beschikbare parkeerplaatsen niet optimaal benut omdat andere doelgroepen zoals bezoekers en bewoners uit de directe omgeving niet kunnen parkeren. De gemeente wil geen precedent scheppen.

4. Invoering betaald parkeren

Er zijn stedelijke kaders op het gebied van parkeerregulerende maatregelen. Er was daarom maar één mogelijke oplossing tot het verlagen van de parkeerdruk in de wijk Veerse Heuvel: de invoering van betaald parkeren. Uit de enquête blijkt dat een meerderheid tegen betaald parkeren is. De (voormalige) wethouder mevrouw Baljeu heeft op basis daarvan besloten om geen maatregelen te nemen.

- Het is voor het cluster Stadsontwikkeling niet mogelijk om te beoordelen hoe goed of slecht het contact tussen de bewoners en de deelgemeente is geweest. Het staat wel vast dat er veelvuldig contact tussen beiden is geweest.
- De enquête is representatief met afdoende onderzoeksresultaten waarmee een weloverwogen advies aan de wethouder kon worden gegeven.
- De voormalige dienst Stedenbouw en Volkshuisvesting (dS+V) van de gemeente Rotterdam heeft in maart 2012 een drietal dagen parkeertellingen in de wijk Veerse Heuvel uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de parkeerdruk overdag 78% en in de avonduren 62% was.
- Helaas zijn er geen documenten gevonden waaruit blijkt dat het dagelijks bestuur van de voormalige deelgemeente Prins Alexander de wethouder mevrouw Baljeu mede op basis van de parkeertellingen heeft geadviseerd.

Wet en regelgeving

16. Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2015

Hierin staan de regels over parkeerregulering en parkeerbelastingen.

17. Uitvoeringsbesluit parkeren Rotterdam 2014

Hierin staan voorschriften en beperkingen met betrekking tot het verlenen, het gebruik en de geldigheid van parkeer- en belanghebbendenvergunningen.

Gemeentelijk Beleid

18. Nota 'Stedelijk parkeerbeleid' 1998

In deze nota staan de grondslagen van het parkeerbeleid zoals de parkeernormen, de invoering van betaald parkeren, de tariefstelling en de handhaving op parkeren.

19. Nota 'Financiering van het stallen en parkeren' 2001

Deze nota is een uitwerking van de nota 'Stedelijk parkeerbeleid' 1998. Hierin staan een analyse over de financiering en de organisatie van het parkeerbeleid.

20. Motie Van den Born 'Kaders voor een Rotterdams parkeerbeleid' 2003

Op 3 juli 2003 neemt de gemeenteraad deze motie aan. Hierin staat een nadere invulling van de kaders van het parkeerbeleid.

21. Motie Sonneveld 2003

Op 13 november 2003 neemt de gemeenteraad deze motie aan. Hierin staat de verdeling van bevoegdheden tussen het centrale gemeentebestuur en de (voormalige) deelgemeenten.

22. Motie 'De buurt bestuurt enparkeert daarna zijn auto' 2011

De gemeenteraad neemt deze motie op 15 december 2011 aan. Zie onder punt 9.

23. Coalitieakkoord 'Volle kracht vooruit' 2014-2018

In het akkoord staat dat het parkeerbeleid wordt herijkt en dat er een parkeerplan zal worden gemaakt.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

24. De ombudsman toetst het optreden van de voormalige deelgemeente Prins Alexander aan de behoorlijkheidsvereisten:

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.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Overwegingen

Klacht 1. De bewoners vinden dat zij jarenlang aan het lijntje zijn gehouden door de deelgemeente en dat er niet naar ze geluisterd is toen ze aangaven dat er sprake was van een parkeerprobleem.

25. De ombudsman stelt vast dat de deelgemeente:

1. in haar brief van 14 september 2012 de bewoners over de planning van de enquête informeert;
2. in haar brief van 9 november 2012 de bewoners uitleg geeft over het resultaat van de enquête en de consequentie: het advies aan de wethouder om geen betaald parkeren in de wijk de Veerse Heuvel in te voeren;
3. in haar brief van 30 november 2012 aan de heren D. en E. en 4 andere bewoners terugkomt op het gesprek dat de bewoners op een bijeenkomst van 15 november 2012 met medewerkers van de deelgemeente over de enquête hebben gehad.

26. Gelet op het bovengenoemde vindt de ombudsman dat de deelgemeente voldoende naar de bewoners heeft geluisterd en de bewoners voldoende heeft ingelicht over het proces van besluitvorming.

27. De ombudsman ziet niet in wat de deelgemeente nog meer had kunnen doen. Dat de deelgemeente en de bewoners een andere visie hebben over hoe het parkeerprobleem opgelost moet worden, betekent niet dat de deelgemeente niet naar de bewoners heeft geluisterd.

28. De klacht over de onderzochte gedraging van de deelgemeente Prins Alexander is niet gegrond. De deelgemeente Prins Alexander heeft gehandeld in overeenstemming met het behoorlijkheidsvereiste Luisteren naar de burger en Goede informatieverstrekking.

Klacht 2. De deelgemeente heeft ten onrechte geen inventarisatie gemaakt van mogelijke (verkeerskundige) oplossingen van de parkeerdruk. In plaats hiervan is er zonder nader overleg een enquête gehouden.

29. Tijdens het onderzoek van de ombudsman stellen de bewoners dat zij 4 mogelijke oplossingen voor het parkeerprobleem aan de deelgemeente hebben voorgedragen.

30. De ombudsman stelt vast dat het cluster in haar brief van 30 oktober 2014, als reactie op de brief van de ombudsman van 24 juli 2014 waarin hij zijn onderzoek naar de klacht aankondigt, alle door de bewoners voorgestelde oplossingen bespreekt en gemotiveerd aangeeft dat deze alternatieven voor de gemeente geen optie zijn. De ombudsman vindt dat hiermee alsnog aan de klacht tegemoet is gekomen. De ombudsman besluit daarom zijn onderzoek naar deze klacht te beëindigen zonder daar een oordeel aan te verbinden.

31. Een kanttekening is wel dat het cluster het in haar brief van 30 oktober 2014 over een inrijverbod van 07.00-09.00 uur voor forenzen heeft. Dit klopt niet, de aangedragen oplossing is een inrijverbod van 07.00-09.00 uur voor iedereen, dit staat ook zo in de brief van de ombudsman van 24 juli 2014.

Klacht 3. De bewoners zijn ontevreden over de enquête, onder meer omdat de enquête ondeugdelijk is.

32. Het onderzoeksbureau heeft de resultaten van de enquête in haar rapport van oktober 2012 weergegeven.

33. De ombudsman heeft geen evidente onjuistheden in het rapport geconstateerd noch op grond van andere redenen aanleiding gezien om te twijfelen aan de deskundigheid van het onderzoeksbureau en haar rapport.

34. De ombudsman kan alleen vaststellen dat het onderzoeksbureau de opdracht van de deelgemeente om een enquête onder de bewoners van de wijk de Veerse Heuvel te houden, heeft uitgevoerd. Omdat de ombudsman geen enquêtedeskundige is, kan hij geen antwoord geven op de vraag of de bewoners wel of niet terecht ontevreden zijn over de enquête, onder meer omdat deze ondeugdelijk zou zijn. De ombudsman zal zich om die reden van een oordeel over deze klacht onthouden.

35. Gelet op het bovengenoemde sluit de ombudsman het onderzoek naar deze klacht zonder daar een oordeel aan te verbinden.

Aanvullend onderzoek

36. De ombudsman heeft op eigen initiatief onderzoek gedaan naar de procedure van de besluitvorming om geen betaald parkeren in de wijk de Veerse Heuvel in te voeren.

37. In de op 15 december 2011 aangenomen motie '*De buurt bestuurt enparkeert daarna zijn auto*' staat dat, naast een bewonersenquête, ook parkeertellingen in de buurt moeten worden uitgevoerd voordat tot een besluit over het al dan niet invoeren van betaald parkeren kan worden gekomen.

38. In de informatie van de deelgemeente (onder punt 8 en bijlage) ontbreekt informatie over:

- de dagen en de maand dat de tellingen zijn uitgevoerd, er staat: "2012"
- de straten waar de tellingen zijn uitgevoerd, er staat "Wijk: 44".

39. De ombudsman vindt dat de deelgemeente hiermee haar stelling, dat zij in maart 2012 parkeertellingen in de wijk de Veerse Heuvel heeft uitgevoerd, onvoldoende onderbouwt.

40. Los daarvan, in het advies van 4 december 2012 van de deelgemeente aan de wethouder staat niets vermeld over de parkeertellingen die in maart 2012 zouden zijn uitgevoerd.

41. Omdat de deelgemeente :

- niet voldoende heeft kunnen aantonen dat zij parkeertellingen in de wijk de Veerse heuvel heeft uitgevoerd en
- in haar advies van 4 december 2012 aan de wethouder niets over de parkeertellingen vermeld,

vindt de ombudsman dat de deelgemeente niet alle benodigde informatie, die van belang is om een weloverwogen advies aan de wethouder te kunnen geven, heeft verzameld.

42. De deelgemeente Prins Alexander heeft daardoor gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede voorbereiding.

43. De ombudsman realiseert zich dat indien de uitkomsten van de parkeertellingen wel in het advies aan de wethouder zouden zijn vermeld, dit niet met zekerheid betekent dat de wethouder in 2012 een andere keuze had gemaakt over de invoering van het betaald parkeren.
44. De ombudsman vindt dat er, op grond van de bovengenoemde overwegingen, genoeg aanleiding is voor de gemeente om deze klacht aan te merken als een herhaald verzoek van de bewoners om een nieuw onderzoek over het instellen van betaald parkeren te doen in de wijk de Veerse Heuvel. Ook gelet het feit dat het nu inmiddels 4 jaar later is en de bewoners nog steeds een hoge parkeerdruk ervaren.

Beslissing

Klacht 2 De ombudsman beëindigt zijn onderzoek naar de onderzochte gedraging van de deelgemeente Prins Alexander omdat er, na zijn tussenkomst, naar behoren tegemoet is gekomen aan de klacht.

Oordeel

Klacht 1 De onderzochte gedraging van de deelgemeente Prins Alexander is wel behoorlijk. De deelgemeente heeft gehandeld in overeenstemming met de behoorlijkheidsvereisten Luisteren naar de burger en Goede informatieverstrekking.

Klacht 3 De ombudsman beëindigt zijn onderzoek naar de onderzochte gedraging van de deelgemeente Prins Alexander zonder daar een oordeel aan te verbinden.

Aanvullend De onderzochte gedraging van de deelgemeente Prins Alexander is niet behoorlijk. De deelgemeente heeft gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede voorbereiding.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbeveling

Zie deze klacht als een herhaald verzoek van de bewoners tot een onderzoek over het instellen van betaald parkeren in de wijk de Veerse Heuvel. Voer daarvoor uit:

- een representatieve bewonersenquête in de wijk de Veerse Heuvel;
- parkeertellingen in de wijk de Veerse Heuvel,

en neem daarna een opnieuw een besluit over het al dan niet invoeren van betaald parkeren in de wijk de Veerse Heuvel.

Bijlage: - stukken van de gemeente
- klachtbehandeling door de gemeente en de ombudsman

Bijlage rapport dossiernummer 2013.1002

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 3 februari 2013 bezoeken de heer D. de heer E. het spreekuur van de gemeentelijke ombudsman en dienen, namens de bewonerscommissie van de laagbouw van de wijk Veerse Heuvel, een klacht in over de deelgemeente Prins Alexander.
2. Omdat de klacht nog niet bekend is bij de deelgemeente, adviseert de ombudsman in een brief van 14 februari 2013 de heren en E. de klacht eerst bij het dagelijks bestuur van de deelgemeente in te dienen.
3. Per brief van 11 maart 2013 dient de bewonerscommissie de klacht in bij het dagelijks bestuur van de deelgemeente.
4. Per brief van 15 april 2013 geeft de deelgemeente een reactie op de klacht.

Klachtbehandeling door de ombudsman

1. De bewonerscommissie is ontevreden over de reactie van de deelgemeente en stuurt op 12 juli 2013 een e-mail aan de ombudsman.
2. Per e-mail van 17 juli 2013 nodigt de ombudsman de heren D. en E. uit voor een gesprek om de klacht nader toe te lichten.
3. Op 18 oktober 2013 vindt er een gesprek plaats tussen de ombudsman en de heer Drieënhuizen.
4. Op 25 oktober 2013 stuurt de ombudsman de heer D. een brief met de omschrijving van de klacht. De ombudsman vraagt de heer D. of de klachtomschrijving in overeenstemming is met de klacht.
5. Per e-mail van 11 november 2013 reageert de heer Drieënhuizen.
6. Op 19 maart 2014 houdt de deelgemeente Prins Alexander op te bestaan. De ombudsman vraagt de gemeente wie de klacht van de bewonerscommissie verder zal afhandelen.
7. De gemeente laat de ombudsman op 18 juni 2014 weten dat het cluster Stadsontwikkeling de klacht verder zal afhandelen.
8. Op 24 juli 2014 stuurt de ombudsman de directeur van het cluster Stadsontwikkeling een brief waarin hij meedeelt een onderzoek naar de klacht van de bewonerscommissie in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid om binnen vier weken een reactie op de klacht te geven en antwoord te geven op een aantal onderzoeksvragen.
9. Per brief van 11 augustus 2014 laat het cluster de ombudsman weten dat er nader onderzoek nodig is. Het cluster zal uiterlijk 29 september 2014 een reactie geven.



10. In een telefoongesprek op 11 augustus 2014 informeert de ombudsman de heer D. hierover.
11. In een telefoongesprek op 9 oktober 2014 laat het cluster de ombudsman weten meer tijd nodig te hebben. De ombudsman verlengt de reactietermijn tot 30 oktober 2014.
12. Per brief van 13 oktober 2014 informeert de ombudsman de heren D. en E. hierover.
13. In een brief van 30 oktober 2014 ontvangt de ombudsman de reactie van het cluster Stadsontwikkeling
14. De ombudsman stuurt de reactie van het cluster op 5 november 2014 door naar de heren D. en E. en geeft hen de gelegenheid hierop te reageren.
15. In een telefoongesprek op 10 december 2014 laat de heer D. de ombudsman weten dat de bewonerscommissie uiterlijk 31 december 2014 zal reageren.
16. In een telefoongesprek op 26 januari 2015 laat de heer D. de ombudsman weten dat de reactie binnen een korte termijn naar de ombudsman gestuurd zal worden.
17. Omdat de ombudsman hierna niets ontvangt, stuurt hij de heren D. en E. op 13 maart 2015 een rappelbrief.
18. Per e-mail van 16 maart 2015 reageert de heer D. Volgens hem is de reactie van de bewonerscommissie in januari 2015 naar de ombudsman gestuurd. Er is waarschijnlijk iets misgegaan met de verzending. De reactie wordt alsnog als bijlage bij de e-mail van 16 maart 2015 meegestuurd.
19. Op 13 augustus 2015 stuurt de ombudsman de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek met een voorlopig oordeel en een voorlopige aanbeveling aan de heren D. en E., aan de directeur van het cluster Stadsontwikkeling, mevrouw P.W. Verhoeven en aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Haven, Duurzaamheid, Mobiliteit en Organisatie, de heer P. Langeberg. De ombudsman stelt hen in de gelegenheid binnen 4 weken te reageren.
20. Per e-mail van 21 september 2015 reageert de heer D.
21. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 4 weken reageert, stuurt de ombudsman per brief van 13 oktober 2015 een herinnering aan de directeur Stadsontwikkeling met het verzoek om alsnog binnen 2 weken te reageren.
22. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde 2 weken reageert, stuurt de ombudsman een tweede herinnering aan de directeur Stadsontwikkeling met het verzoek om alsnog binnen een week te reageren.
23. Omdat de gemeente niet binnen de gestelde week reageert, stuurt de ombudsman de directeur Stadsontwikkeling op 10 december 2015 een e-mail met het verzoek er zorg voor te dragen dat hij op korte termijn een reactie krijgt.



24. De directeur Stadsontwikkeling reageert dezelfde dag, 10 december 2015, per e-mail. Zij schrijft dat het niet de bedoeling is dat het zo loopt. Het wordt meteen uitgezocht.
25. Per brief van 11 december 2015 reageert de wethouder de heer Langenberg op de bevindingen en het voorlopig oordeel met de voorlopige aanbeveling van 13 augustus 2015. Hij maakt excuses voor de late reactie.
26. Naar aanleiding van zijn reactie van 11 december 2015, stelt de ombudsman de wethouder op 24 december 2015 aanvullende vragen. De ombudsman verzoekt de wethouder hier binnen 2 weken op te reageren.
27. Omdat de wethouder niet binnen de gestelde 2 weken reageert, stuurt de ombudsman hem op 22 januari 2016 een herinnering.
28. Op 29 januari 2016 ontvangt de ombudsman een brief van de wethouder van 20 januari 2016 met een deel van de beantwoording van zijn vragen. De andere vragen verwacht de wethouder voor 12 februari 2016 te beantwoorden.
29. Omdat de wethouder niet voor 12 februari 2016 reageert, vraagt de ombudsman op 3 maart 2016 in een telefoongesprek met de gemeente naar de stand van zaken. Er zal zorg gedragen worden dat de ombudsman zo snel mogelijk een reactie krijgt op zijn vragen van 24 december 2015.
30. Per brief van 21 maart 2016 reageert de wethouder op de overige vragen van de ombudsman van 24 december 2015.

