

de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen
Postbus 1
6658 AG Beneden-Leeuwen
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Openbaar Rapport

als bedoeld in artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: WMW17-2- Openbaar Rapport
Datum: 13 oktober 2017
Betreft: klacht van mevrouw B over de overlast die zij ondervindt in het hofje waar ze woont

Tot mij wendde zich mevrouw B met klachten tegen de gemeente West Maas en Waal over het niet handhaven van orde en het niet optreden tegen overtredingen bij de overlast die zij ondervindt in het hofje waar ze woont over geparkeerde auto's, loslopende honden en het gebruik van het grasveldje als hondenuitlaatplaats.

Verantwoordelijk bestuursorgaan is het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente West Maas en Waal.

OMSCHRIJVING KLACHT

Mevrouw B (verder verzoekster genaamd) heeft een klaagschrift ingediend bij de ombudsman van de gemeente West Maas en Waal, dat ontvangen is op 7 september 2017. De brief omvat een aantal klachten.

- a. De argumenten om bij de interne klachtbehandeling haar klachten ongegrond te verklaren zijn voor verzoekster niet te begrijpen en niet relevant.
- b. Het niet controleren en optreden (niet handhaven) tegen verkeersoverlast van parkeren en te hard rijden in het hofje.
- c. Het niet controleren en optreden (niet handhaven) tegen de overlast van honden (loslopen en uitlaten) alsmede ander vuil dat op het grasveldje gestort wordt.

Voor de bewijsvoering van de overlast heeft verzoekster jarenlang foto's verzameld en toegestuurd aan de gemeente en aan de ombudsman.

BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

De klachten van verzoekster richten zich tegen de handhavers en controleurs van de gemeente West Maas en Waal. In deze gemeente is de ombudsman bevoegd.

De klachten van verzoekster zijn behandeld in de interne klachtbehandeling waarvan het oordeel is weergegeven in de brief van 17 januari 2017, verzonden op 25 januari 2017. Haar klachten zijn door de gemeente ongegrond verklaard. Behalve uiteraard de eerste klacht, die ontstaan is na de uitspraak van de gemeente. Daarmee is voldaan aan art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De ombudsman is derhalve bevoegd deze klachten in behandeling te nemen.

ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. dr. J.G.M. Assen, ombudsman van de gemeente West Maas en Waal. Ten behoeve van het onderzoek heeft de ombudsman op 21 september 2017

gesproken met verzoekster. Op diezelfde dag heeft de ombudsman gesproken met een van de betrokken ambtenaren (verder beklaagde genaamd).

Ombudsman heeft gemeentelijke documenten gezien, waaronder de Dagrappporten van de Buitengewone Opsporingsambtenaar (BOA), die controles uitvoert in de openbare ruimten van de gemeente. Deze documenten zijn niet tot in alle details onderzocht. Het zijn overzichtelijke documenten die al snel een overzicht geven van wat de BOA heeft gedaan en heeft geconstateerd bij zijn inspectiebezoeken.

De Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) geeft duidelijk aan wat de gedragsregels in de gemeente West Maas en Waal zijn m.b.t. onder meer parkeren, honden al dan niet aangeliend laten lopen en vele andere regels.

Ook is de ombudsman na de gesprekken in de daaropvolgende week een paar keer ter plekke gaan kijken naar de situatie.

Verzoekster gaf aan onder geen beding nog een gesprek met beklaagde te willen, noch met de vorige BOA. Beklaagde daarentegen gaf aan altijd bereid te zijn tot een gesprek of hoorzitting. Er heeft geen aanvullende, gezamenlijke hoorzitting plaatsgevonden omdat verzoekster hiervan afzag.

Op het verslag van bevindingen is door verzoekster gereageerd. De reactie is opgenomen onder klacht 2. De gemeente heeft niet gereageerd op het Verslag van bevindingen.

BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

Achtergrond

De achtergrond van de klacht is de jarenlange overlast die verzoekster ervaart in het hofje waar ze woont: parkeren wat niet mag, te hard rijden, loslopende honden, uitlaatplaats, vernielingen van bloempotten bij haar voordeur, viezigheid tegen haar voordeur, jongelui die buiten veel lawaai maken, lawaai en viezigheid met Oud en Nieuw, enzovoort.

Zij stuurt regelmatig foto's naar de gemeente en naar de ombudsman, maar er wordt niet opgetreden tegen de overlast.

Omdat er nu tegen haar geageerd wordt (kapotmaken van haar spullen bij de voordeur en viezigheid tegen haar voordeur) voelt ze zich niet meer veilig en heeft ze de klachten ingediend.

Aan het hofje zijn aan drie kanten woningen met voordeuren aan de kant van het hofje. Twee zijden hebben geen mogelijkheid tot toegang (in- en uitgang) naar de huizen aan de buitenkant van het hofje; bij de derde zijde is er wel toegang tot de woningen vanaf de buitenzijde van het hofje. Aan de vierde zijde is in het midden de toegangsweg tot het hofje. Die bewoners kunnen wel aan de buitenzijde hun huis bereiken. In het hofje is het verboden te parkeren (staat niet aangegeven middels een verkeersbord). Laden en lossen is toegestaan (verkeersbord geeft dat aan).

In het midden van het hofje is een grasveld, dat niet is bedoeld voor loslopende honden of honden uit te laten en ook niet is bedoeld om afval en vuilnis op te storten.

De weg in het hofje om het grasveld heen is smal, maar voldoende breed om met de auto de woningen te kunnen bereiken en even mensen (kinderen) uit te laten of te laden en lossen.

De opsporings- en handhavingsbevoegdheid, zowel voor het parkeren als de loslopende honden, is toegekend aan de beëdigde BOA, die ook processen-verbaal (PV), in spreektaal een boete of bekeuring, mag uitschrijven.

De BOA is in dienst van de gemeente. Daarmee is bij de BOA de taak tot opsporing en handhaving van sommige verkeersvoorschriften zoals parkeren te handhaven.

Klachten

De hierboven vermelde klachten zijn door verzoekster zowel schriftelijk (brief aan de ombudsman, ontvangen 7 september jl.) als in het vermelde gesprek toegelicht. Per klacht volgt het standpunt van verzoekster en de reactie van de beklagde.

Klacht 1. De argumenten om de klachten ongegrond te verklaren zijn onbegrijpelijk en niet relevant.

Deze klacht is ontstaan naar aanleiding van het oordeel van de gemeente. Deze klacht heeft derhalve geen interne klachtbehandeling ondergaan. Ombudsman zou kunnen concluderen dat het logisch is dat verzoekster het niet eens is met het oordeel van de gemeente, anders had ze zich niet gewend tot de ombudsman.

De ombudsman vindt het in het kader van dit onderzoek van belang de argumenten van de gemeente te horen waarom ze heeft geoordeeld en gereageerd zoals ze heeft gedaan.

Standpunt verzoekster:

Verzoekster ervaart veel overlast, zoals ook bij de klachten 2 en 3 wordt vermeld. Ze heeft die overlast ook aangetoond met foto's. Waarom wordt die overlast dan niet erkend?

Het houdt geen steek dat de gemeente zegt dat ze niet beter toezicht kunnen houden omdat de politiek heeft besloten dat er maar een medewerker voor 16 uur per week is aangesteld om toezicht te houden en te handhaven. Als er overlast is dient er te worden gezorgd dat deze ophoudt en dat verzoekster zich veilig voelt in haar hofje.

Standpunt beklagde:

De werkelijkheid is dat de BOA maar zelden overlast aantreft zoals verzoekster voortdurend constateert. Het is natuurlijk niet mogelijk om 24 uur per dag, 7 dagen in de week daar iemand te posten om te bezien of er toevallig iemand verkeerd parkeert of zijn hond ongelijnd uitlaat. De BOA komt er regelmatig, controleert vaak en handhaaft indien nodig. Meer kan de BOA niet doen en meer kan de gemeente ook niet doen. Misschien is het niet goed verwoord in de brief met oordeel van 17 januari 2017 (afhandeling interne klachtprocedure), maar zo is het argument bedoeld. Het argument is niet bedoeld als excuus voor te weinig uren/personeel of als excuus voor het gemeentelijk beleid. De situatie in het hofje is niet verontrustend, zodat er geen permanente bewaking en toezicht nodig is.

Klacht 2. Het niet controleren en optreden tegen verkeersoverlast van parkeren en te hard rijden in het hofje.

Klacht 3. Het niet controleren en optreden tegen de overlast van honden (loslopen en uitlaten) alsmede ander vuil dat op het grasveldje gestort wordt.

De standpunten van verzoekster en beklagde over beide klachten worden hier tegelijkertijd weergegeven.

Standpunt verzoekster:

In mei 2017 zijn de paaltjes die de toegang tot het hofje beperkten tot bevoegden met een sleutel tje verwijderd, zodat iedereen nu het hofje kan in- en uitrijden. De paaltjes die er stonden werden regelmatig kapotgereden, dus heeft de gemeente besloten de paaltjes maar weg te halen. De verkeersonveiligheid is daarmee flink vergroot: men rijdt nu heel hard en parkeert er heel vaak. Verzoekster kan niet zonder angst haar voordeur uit of de fiets uit haar schuurtje halen zonder angst te hebben te worden aangereden.

Bovendien staan er vaak langdurig auto's geparkeerd op het hofje.

Daarnaast blijft de overlast van niet-aangelijnde honden en het uitlaten van honden op het veldje. Ze heeft voortdurend angst dat er een hond tegen haar opspringt.

De gemeente heeft het probleem wel serieus genomen volgens verzoekster. Er zijn gesprekken gevoerd met haar en buurtbewoners; de gemeente heeft buurtbemiddeling georganiseerd. Ook heeft de gemeente brieven bij de burens in de bus gedaan over gedragsregels op het hofje, in het bijzonder gedragsregels voor honden.

Maar geen van de maatregelen is effectief. De burens trekken zich er niets van aan.

Mevrouw noemt voorbeelden van buurtbewoners die vuil op het grasveldje deponeren en niet opruimen; van verhuurwagens en auto's die tbv de verhuizing langdurig geparkeerd staan. Verzoekster stelt voor dat het verplicht moet worden dat de regels over gedrag op het veldje in de koopakten worden opgenomen, zoals het verbod tot parkeren op het hofje of het verbod om honden uit te laten op het grasveldje. Of het helpt betwijfelt verzoekster, want in de koopakten staat dat de auto's niet op het hofje mogen worden gewassen, maar sommigen doen het toch.

Van andere bewoners die zich storen aan het gedrag van medebewoners op het hofje krijgt ze geen steun. Die gaan verhuizen als ze de gelegenheid krijgen.

Van de gemeente verwacht ze dat deze meer controleert en handhaaft (boetes uitschrijft), zodat zij zonder angst voor loslopende honden en angst om onder een auto te komen haar deur uit kan gaan.

De reactie van verzoekster op het Verslag van bevindingen is, dat er slechts één keer een gesprek met de BOA heeft plaatsgevonden en dat er wel degelijk te hard wordt gereden in het hofje, want anders hadden de paaltjes bij de toegang tot het hofje niet omver kunnen worden gereden.

Standpunt beklagde:

Het klopt dat verzoekster vaak geklaagd heeft en foto's heeft opgestuurd.

Het klopt ook dat de paaltjes om de toegang te beperken zijn weggehaald, omdat enerzijds er zoveel sleutels in omloop waren en gemakkelijk gedupliceerd werden dat het totaal onoverzichtelijk is; anderzijds omdat de paaltjes vaak kapot waren. Het is een complexe situatie, waardoor er niet kan worden volstaan met paaltjes die alleen door ambulance en brandweer kunnen worden geopend. Immers, voor de bewoners van twee kanten van het hofje is de enige mogelijkheid om (met de auto) bij hun woning te komen via de binnenkant van het hofje. Ook de brandweer en ambulance willen liever geen paaltjes, zodat ze snel ter plekke kunnen zijn indien het nodig is en niet worden gehinderd door het moeten openen van paaltjes en poortjes.

Op de vraag van de ombudsman of toezicht, controle en handhaving een taak voor de politie is of voor de gemeente antwoordt de beklagde dat de BOA, mits beëdigd, bevoegd is tot het uitschrijven van waarschuwingen en processen-verbaal. De BOA doet dat ook. Hij houdt regelmatig toezicht, komt bijna elke twee weken in die buurt en neemt ook vaak contact op met verzoekster. Meestal constateert de BOA dat alles in orde is, dat er geen auto's geparkeerd staan op het hofje, dat er geen loslopende honden zijn noch honden worden uitgelaten.

Incidenteel staat er wel ergens een auto foutgeparkeerd, dan is er een proces-verbaal opgemaakt. Indien er loslopende honden worden gesignaleerd of honden die worden uitgelaten, dan let de BOA erop dat de honden worden aangeliend, en deelt hij zakjes uit en let hij erop dat de hondenuitlaters de uitwerpselen opruimen.

Natuurlijk zijn het momentopnamen, maar er wordt niet tevoren aangekondigd dat de BOA komt kijken hoe een en ander eruitziet.

DOSSIERONDERZOEK OMBUDSMAN EN BEZOEKEN OMBUDSMAN

De gemeentelijke ombudsman heeft de Dagrappporten van de BOA ingezien en geconstateerd dat er regelmatig, bijna elke 14 dagen, een bezoek is gebracht aan het hofje waar verzoekster woont. Regelmatig wordt dan ook met verzoekster gesproken. Meestal staat gemeld: geen bijzonderheden. Een enkele keer wordt een proces-verbaal uitgeschreven wegens foutparkeren of worden hondenbezitters (hondenuitlaters) gewaarschuwd en worden zakjes uitgedeeld. Er wordt dus regelmatig gecontroleerd en toezicht gehouden. Er wordt indien nodig gehandhaafd door de BOA.

Ook is de ombudsman enkele keren ter plekke gaan kijken en heeft op die momenten geen geparkeerde auto's aangetroffen op het hofje; geen loslopende honden of honden die werden uitgelaten. Het was er bijzonder stil.

Hard rijden is onmogelijk door de wijze waarop het grasveld in het midden is aangelegd. De straat is bovendien erg smal en bochtig.

De Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) van de gemeente West Maas en Waal (H2, afd. 5, art.2:10A; H2, afd.11, art. 2:42-2:45; 2:57- 2:59; H4, afd.1; H5, afd. 1) geeft duidelijk aan welke regels er gelden ten aanzien van parkeren, overlast en honden. Ik herhaal hier niet alles, alleen een samenvatting over honden. In de bebouwde kom mogen honden niet loslopen (dus op andere plekken soms wel) en mogen alleen op daartoe geëigende plaatsen worden uitgelaten. Hondenbezitters (en hondenuitlaters) dienen de openbare ruimte netjes achter te laten en de uitwerpselen op te ruimen. Aan deze gemeentelijke verordening dienen alle inwoners zich te houden.

OVERWEGINGEN

Bij de klachten naar aanleiding van de overlast door de burens van verzoekster overweegt de ombudsman het volgende. Hierbij merkt de ombudsman op, dat zij geen politie of handhaver is en geen bekeuringen of boetes kan opleggen. Ombudsman oordeelt op grond van de behoorlijkheidseisen zoals de ombudsmannen van Nederland gezamenlijk hebben opgesteld.

De eerste klacht houdt in dat de gemeente haar meldingen over overlast niet erkent en er als argument voor geeft dat ze er niets aan doet vanwege de politieke keus van de gemeente om weinig mankracht ter beschikking te stellen voor toezicht en handhaving.

De ombudsman constateert, dat de gemeente de klachten van verzoekster wel serieus neemt en regelmatig ter plaatse is om te controleren. De gemeente komt regelmatig in en om het hofje waar verzoekster woont om toezicht te houden, deelt wanneer het nodig is boetes uit, deelt hondenbezitters zakjes uit en ook heeft de gemeente brieven verspreid over de gedragsregels in en om het hofje.

De gemeente neemt derhalve haar klachten serieus en handhaaft indien er een overtreding wordt geconstateerd.

Dat neemt niet weg dat er tussen de inspecties overtredingen kunnen voorkomen, die niet gesignaleerd worden. Elke controle is een momentopname. Dat geldt voor de foto's van verzoekster, voor de bezoeken van de ombudsman en voor de inspecties van de BOA. Daartussen kan de situatie anders zijn.

Het argument dat door de politieke besluitvorming in de gemeente er te weinig middelen ter beschikking staan om nog meer te controleren is geen sterk argument.

Er is geen 24 uur per dag, 7 dagen in de week toezicht. Daartoe is ook geen enkele aanleiding naar de mening van de ombudsman. Het is immers een zeer rustige buurt. Dat zou het argument moeten zijn om niet nog meer dan nu al gebeurt te inspecteren en te handhaven. Immers, als de situatie ter plekke wel zodanig was dat er meer toezicht en handhaving nodig is, zouden de ambtenaren en de bewoners hierover bij de politiek moeten klagen. Dat is niet gebeurd.

De tweede en derde klachten betreffen overlast door parkeren, te hard rijden, vernielingen en hondenoverlast. Ombudsman merkt hierbij op dat alleen voor parkeren en hondenoverlast de gemeente bevoegd is te controleren en te handhaven. Te hard rijden en vernielingen/vervuilingen van de voordeur en bloempotten van verzoekster moeten worden gemeld bij de politie; niet bij de gemeente.

Wonen aan een hofje betekent wonen met meerdere mensen aan dezelfde straat en hetzelfde grasveld. De straat en het grasveld is van de gemeenten en wordt ook door de gemeente onderhouden. Het kan door iedereen gebruikt worden. De ombudsman merkt op dat het hofje geen stiltecentrum is of stiltegebied.

Voor sommige bewoners is het hofje de enige mogelijkheid om bij hun woning te komen. Zij moeten dus gebruik maken van de straat in het hofje; soms met auto's om te laden en te lossen. Elk gebruik veroorzaakt geluid. Dat is onvermijdelijk. Bij een verhuizing zal dat meerdere uren, soms meerdere dagen het geval zijn. Bij gebruik van het hofje door de vele bewoners is het van belang dat iedereen zijn huis goed kan bereiken en men elkaar niet verhinderd het huis te bereiken. Daarover is geen klacht ontvangen. Verzoekster is de enige die het gebruik van de straat en het grasveld door medebewoners ervaart als overlast. Van de andere bewoners zijn geen meldingen ontvangen. Controles, bezichtigingen en foto's van verzoekster zijn steeds momentopnames. Daartussen door kan de situatie anders zijn. In ieder geval kan geconcludeerd worden, dat er niet permanent geparkeerd wordt op het hofje en er niet permanent oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van het

grasveld. Of het incidenteel is of vaak voorkomt, kan ombudsman niet beoordelen. Of verzoekster zich stoort aan een incidentele geparkeerde auto en dit fotografeert, of dat de auto daar de hele dag staat, is niet duidelijk.

Overlast als objectief criterium is waarover de gemeente oordeelt. Niet over overlast als subjectief criterium.

Zoals is aangegeven geven de rapporten van de BOA aan dat er regelmatig controles en inspecties zijn en er daadwerkelijk wordt opgetreden wanneer er een overtreding is. Dat komt niet vaak voor. Dat betekent dat de gemeente de taken van inspectie en handhaving serieus neemt en uitvoert. In de verslagen kwam de ombudsman regelmatig tegen dat er met verzoekster is gesproken. Verzoekster ontkent dat. Dat is het ene geschrift tegen het woord van een ander. Ombudsman gaat af op de geschriften, die officieel zijn. Het is natuurlijk geen vereiste dat de BOA bij elke inspectie daarvan verslag moet uitbrengen aan verzoekster.

De ombudsman constateert dat de gemeente zich naar behoren gedraagt en zich houdt aan de behoorlijkheidseisen, zoals handhaven wanneer nodig.

ORDEEL

Op grond van bovenstaande overwegingen komt de ombudsman tot het volgende oordeel.

Klacht 1, het eerste deel van de klacht: het niet erkennen van overlast, is ongegrond. Dat wil zeggen dat de gemeente meldingen van verzoekster serieus neemt en op grond daarvan inspecteert en handhaaft. Dat wil niet zeggen dat alles wat verzoekster als overlast ervaart ook als overlast gekenmerkt kan worden.

Klacht 1, het tweede deel: het gebruik van een oneigenlijk argument, is gegrond, op basis van de criterium: Open en duidelijk. Het is niet de politieke keuze waarom er niet 24 uur per dag 7 dagen in de week een toezichthouder staat. De door verzoekster ervaren overlast is niet van die orde dat permanent toezicht noodzakelijk is.

De tweede en derde klachten zijn ongegrond. De gemeente inspecteert en handhaaft.

ADVIES

De ombudsman adviseert de gemeente om door te gaan met de inspecties. Het tweede advies is te kijken naar de borden die er bij het hofje staan omtrent parkeren, laden en lossen en het verbod om honden uit te laten. Indien nodig moeten de borden worden aangepast.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Mw. Dr. J.G.M. Assen