



# Rapport

## Heeft u een laadpaal voor mij?

Een onderzoek naar de wijze waarop de gemeente Haarlemmermeer communiceert over het plaatsen van een laadpaal voor een hybride auto.

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over gemeente Haarlemmermeer gegrond.

**Datum: 4 juni 2018**

**Rapportnummer: 2018/035**

## **SAMENVATTING**

De heer Wit<sup>1</sup> besluit in 2016 een hybride auto te gaan rijden. Hij heeft geen parkeergelegenheid op eigen terrein en is dus afhankelijk van een laadpaal in de openbare ruimte. Hij dient in oktober 2016 een verzoek in voor een laadpaal in zijn directe woonomgeving. De gemeente Haarlemmermeer is dan net overgestapt van een vraaggestuurde naar een gebiedsgerichte aanpak voor het plaatsen van openbare laadpalen. De heer Wit wendt zich eind 2017 tot de Nationale ombudsman omdat er nog geen laadpaal in zijn directe woonomgeving is geplaatst en er ook geen zicht is op wanneer een laadpaal zal worden geplaatst. De Nationale ombudsman start begin 2018 een onderzoek.

De heer Wit klaagt erover dat de communicatie van de gemeente met betrekking tot het plaatsen van een laadpaal jegens hem onvoldoende is geweest. De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Op basis van haar onderzoek constateert de Nationale ombudsman dat de gemeente haar informatieverstrekking had kunnen verbeteren door vanaf het begin op haar website meer duidelijkheid te verstrekken over het proces en de planningen, de wijze waarop zij over laadpalen met burgers communiceert en wat, maar vooral wat ook niet, van de gemeente in dit verband verwacht kan worden. Daarnaast had zij meer proactief en persoonlijk de heer Wit kunnen informeren als planningen niet gerealiseerd konden worden. De ombudsman acht de onderzochte gedraging daarom niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Verder klaagt de heer Wit erover dat de gemeente de planning een aantal malen vooruit heeft geschoven en dat na ruim anderhalf jaar nog steeds geen zicht is op een laadpaal. Hij ervaart geen medewerking om op korte termijn tot een bevredigende oplossing te komen. De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijksvereiste van voortvarendheid. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Vanuit het perspectief van de burger, in deze concrete situatie een inwoner van de gemeente die graag elektrisch wil rijden en zijn auto in de buurt van zijn woning wil kunnen opladen, is ruim anderhalf jaar moeten wachten een lange periode. Zeker tegen de achtergrond dat de heer Wit op grond van eerdere berichten er van uitging dat hij al eerder van een laadpaal gebruik kon maken. Als direct al duidelijk was geweest voor de heer Wit dat hij tenminste anderhalf jaar moest wachten voordat een laadpaal zou worden geplaatst, had dit wel verschil gemaakt. De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk en in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

---

<sup>1</sup> Uit privacyoverwegingen is gekozen voor een gefingeerde naam voor verzoeker.

De Nationale ombudsman acht de klachten over de onderzochte gedragingen van de gemeente Haarlemmermeer gegrond. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de gemeente heeft aangegeven voornemens te zijn een scherpe blik te werpen op de informatie die beschikbaar is voor een ieder op de website van de gemeente Haarlemmermeer en een evaluatie van het huidige beleid uit te voeren. De heer Wit zal hier geen profijt meer van hebben, maar voor andere burgers kan dit wel verschil maken.

De Nationale ombudsman beveelt het de gemeente Haarlemmermeer aan om op haar website, maar ook in contacten die burgers hebben met de gemeente, duidelijk(er) aan te geven wat en binnen welke termijn een burger wel en niet kan verwachten als het gaat om het plaatsen van een laadpaal. Burgers hebben recht op duidelijkheid, goede informatieverstrekking en een voortvarende opstelling van de gemeente.

### **WAT IS DE KLACHT?**

De heer Wit besluit in 2016 een hybride auto te gaan rijden. Hij klaagt erover dat de gemeente Haarlemmermeer er lang over doet om een laadpaal te plaatsen. Ook klaagt hij erover dat de gemeente hem onvoldoende informeert over het feit dat er vertragingen in de planning optreden. De Nationale ombudsman heeft op 19 januari 2018 een onderzoek geopend naar de handelswijze van de gemeente Haarlemmermeer. De klachten van de heer Wit zijn de basis voor het onderzoek en het oordeel van de Nationale ombudsman. De klachtformulering luidt als volgt:

De heer Wit klaagt erover dat de communicatie van de gemeente Haarlemmermeer met betrekking tot het plaatsen van een laadpaal voor een hybride auto, jegens hem onvoldoende is geweest.

De heer Wit klaagt erover dat de gemeente de planning een aantal malen vooruit heeft geschoven en dat na ruim anderhalf jaar nog steeds geen zicht is op een laadpaal. Hij ervaart geen medewerking om op korte termijn tot een bevredigende oplossing te komen.

### **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

De heer Wit besluit in juli 2016 een hybride auto te gaan rijden. Hij heeft geen parkeergelegenheid op eigen terrein, dus hij is afhankelijk van de gemeente om een laadpaal aan te leggen in de openbare ruimte. De dichtstbijzijnde laadpaal is op ongeveer 600 m lopen en dat vindt de heer Wit te ver weg. Voorafgaand aan zijn besluit heeft hij daarom in juni 2016 op de website van de gemeente gekeken hoe hij een verzoek kan indienen voor een openbare laadpaal.

Zijn nieuwe auto wordt in september 2016 geleverd. Na de levering heeft hij op 5 oktober 2016 bij de gemeente Haarlemmermeer een verzoek ingediend om een laadpaal te laten plaatsen bij hem in de buurt. Het gemeentelijk beleid voor het plaatsen van een laadpaal blijkt dan te zijn gewijzigd. De gemeente is overgegaan van een vraaggestuurde aanpak naar een gebiedsgerichte manier van werken. Op het moment dat de heer Wit begin juni 2016 de mogelijkheden heeft onderzocht gold nog het oude beleid. Daarin is bepaald dat binnen een afstand van 300 meter een laadpaal kan worden geplaatst. De heer Wit heeft er op zich geen probleem mee dat het beleid is gewijzigd. Er is nieuw beleid gemaakt wat consistent lijkt, zo geeft hij aan. Uiteindelijk is er met hem gesproken over een oplaadgelegenheden die iets verder weg is en niet helemaal zoals vooraf gewenst, maar voor de heer Wit is het een redelijk alternatief. In de periode na 5 oktober 2016 heeft de heer Wit diverse malen contact met de gemeente over wanneer er nieuwe laadpalen geplaatst gaan worden. Dit wordt hem echter niet duidelijk en de laadpaal wordt niet geplaatst.

### **WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?**

In november 2017 wendt de heer Wit zich tot de Nationale ombudsman. Hij heeft er problemen mee dat vanaf het moment van zijn verzoek in oktober 2016, de toezegging voor de aanleg van een laadpaal steeds wordt verschoven. Hij heeft een aantal keer navraag gedaan over de voortgang, geeft hij aan.

In juni 2017 heeft de heer Wit het probleem al voorgelegd aan de burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer. Uit het antwoord dat hij toen heeft gekregen bleek dat er binnen vier tot zes maanden oplaadpunten geplaatst kunnen gaan worden.

De heer Wit geeft aan dat het initiatief voor het opvragen van de planning steeds van hemzelf kwam. Het antwoord van de gemeente wisselde tussen een redelijk gesprek met een projectleider, tot een kortaf mailtje zonder nadere toelichting. Ook zijn er e-mails verstuurd vanuit de gemeente waarin wel meer informatie werd verstrekt, maar dit was dan wel nadat hij om deze informatie had gevraagd.

Het resultaat is dat de heer Wit nu al ruim een jaar geen gebruik kan maken van een laadpaal in zijn directe woonomgeving. Daardoor heeft hij naar eigen zeggen 100.000 km niet elektrisch kunnen rijden. De heer Wit besluit daarom op 10 november 2017 een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Omdat er nog geen (formele) klachtbehandeling door de gemeente Haarlemmermeer heeft plaatsgevonden, wordt de gemeente Haarlemmermeer in de gelegenheid gesteld om de klacht in behandeling te nemen.

## **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

Op 23 november 2017 reageert de gemeente schriftelijk op de klacht. De gemeente geeft aan dat de heer Wit eerder op 15 juni 2017 over dit onderwerp heeft geklaagd bij de gemeente. Op 16 juni 2017 heeft hij hierop een reactie ontvangen. Zij betreurt het dat de heer Wit opnieuw contact over dit onderwerp op moest nemen. De gemeente begrijpt dat hij graag snel een oplaadpunt nabij zijn woning wilt hebben. Daarom is nagevraagd wat de stand van zaken is en waarom er niet sneller tot plaatsing overgegaan kan worden.

De gemeente geeft aan dat het niet verstandig was om de heer Wit telkens een planning te geven, omdat blijkt dat dit tot verkeerde verwachtingen leidt. De gemeente licht toe dat zij afhankelijk is van verschillende factoren voordat een paal uiteindelijk geplaatst kan worden. Zo kan er bijvoorbeeld na een in januari 2018 verwacht verkeersbesluit nog bezwaar gemaakt worden. Pas nadat er geen bezwaren zijn binnengekomen, kan de uitvoerende partij aan de slag.

De gemeente geeft aan dat zij snapt dat het voor de heer Wit frustrerend is, maar zij kunnen richting hem geen harde toezegging doen. Ze vindt het vervelend dat de heer Wit in de tussentijd een andere oplossing moet vinden. In het antwoord op de vorige klacht, gaf de gemeente al aan van mening te zijn niet tekort te zijn geschoten in de communicatie.

## **VISIE VERZOEKER**

De heer Wit neemt op 24 november 2017 opnieuw contact op met de Nationale ombudsman. Hij geeft aan dat hij een aantal punten heeft, waarover hij nog niet tevreden is.

Door de gemeente worden er excuses gemaakt. De heer Wit geeft aan dat hij daar niet om heeft gevraagd, hij heeft behoefte aan een oplossing. In de klachtafhandelingsbrief wordt er gewezen naar het projectbureau, die hadden geen data mogen doorgeven. Daarmee wordt het projectbureau in een fout daglicht gezet. In de ogen van de heer Wit heeft juist het projectbureau tot op dit moment nog de meest duidelijke informatie gegeven. De gemeente vindt dat zij juist gecommuniceerd heeft. De heer Wit is het daarmee niet eens. Hij heeft steeds zelf contact moeten opnemen. Verder stoort het de heer Wit dat er nog steeds geen duidelijke planning is. De heer Wit is van mening dat de gemeente zich verschuilt achter procedures en derde partijen. Volgens hem zijn dat juist de meest voorspelbare doorlooptijden. Procedures heeft de gemeente zelf in de hand en derde partijen zijn gehouden aan afgesproken doorlooptijden. Ook dat is dus geen argument. Tot slot geeft de heer Wit het volgende aan. De gemeente Haarlemmermeer heeft "groen" hoog in het vaandel staan. Zoals het nu gaat lijkt het er op dat ergens in het

tweede kwartaal 2018 er een laadmogelijkheid voor hem komt. Volgens de heer Wit zijn die twee zaken volkomen tegenstrijdig.

## **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

De Nationale ombudsman constateert dat het plaatsen van laadpalen, een relatief nieuw aandachtsgebied is voor gemeenten en dat gemeenten er ook op verschillende manieren mee omgaan. Het betreft hier een actueel onderwerp, dat naar verwachting in de komende jaren alleen maar meer zal gaan spelen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om over deze klacht een onderzoek in te stellen. Het kan namelijk ook voor andere gemeenten interessant zijn om inzicht te hebben hoe vanuit het perspectief van de burger hier naar wordt gekeken.

Hij stelt de gemeente op 19 januari 2018 een aantal aanvullende vragen over de specifieke gang van zaken bij de gemeente Haarlemmermeer.

## **VISIE GEMEENTE HAARLEMMERMEER**

Op 19 maart 2018 reageert de gemeente schriftelijk op de brief van de Nationale ombudsman. In haar reactie beantwoordt zij de vragen die in het kader van het onderzoek zijn gesteld. Ook geeft ze een reactie op de klacht van de heer Wit. Ze geeft inzicht in de algemene informatie die de afgelopen twee jaar verstrekt is aan burgers over mogelijkheden voor het plaatsen van laadpalen en de facilitering van gebruikers van hybride auto's die zelf geen eigen parkeergelegenheid hebben. Daarnaast verstrekt ze informatie over de wijze waarop de heer Wit geïnformeerd is de afgelopen periode met betrekking tot zijn verzoek voor een laadpaal en de voortgang van de planning in dit verband.

### *Verandering van beleid*

De gemeente stuurt diverse beleidsnota's van B&W mee uit 2013, 2016 en 2017<sup>2</sup> waaruit blijkt dat het beleid in juni 2016 is gewijzigd. De gemeente geeft aan dat zij op 28 juni 2016 via de gebruikelijke weg heeft gepubliceerd over de beleidswijziging, via de Informeer, haar website en twitter.

Met het vaststellen van de 'randvoorwaarden voor laadinfrastructuur elektrische auto's' heeft het college in juni 2016 vastgesteld dat het voortzetten van de voorgaande beleidslijn uit 2013 om vraaggestuurd oplaadpalen te realiseren niet meer toereikend en doelmatig is. Voor het realiseren van een toekomstbestendige oplossing is daarom besloten om samen met de markt gebiedsgericht te werken aan een dekkend netwerk

---

<sup>2</sup> Het betreft de nota's van B&W van 3 december 2013; 'overeenkomsten en aanvullende randvoorwaarden voor laadpalen voor elektrisch rijden', van 21 juni 2016, 'randvoorwaarden voor laadinfrastructuur elektrische auto's' en van 9 mei 2017 'uitvoeringsstrategie laadinfrastructuur voor elektrisch vervoer'.

aan laadinfrastructuur. Dit met een mix van private, semipublieke en publieke oplaadpunten en van snel en langzaam laden. Tot aan de publicatie van dit beleid hadden elektrische rijders nog de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen conform het vorige beleid. De gemeente heeft op dat moment geconstateerd dat er 50 elektrische rijders op een wachtlijst stonden.

De lijn vanaf juni 2016 is dat het niet langer mogelijk is om een individuele aanvraag in te dienen. Voor de aanvragers die op dat moment op de wachtlijst voor een laadpaal stonden is vervolgens onderzocht of in de nabijheid (300 meter loopafstand) een laadvoorziening is waar gebruik van kan worden gemaakt, of dat voorzien zou moeten worden in een nieuwe oplaadpaal.

De gemeente geeft aan dat de heer Wit niet op de wachtlijst stond genoemd en dat hij op 5 oktober 2016 een verzoek heeft gedaan via het daarvoor bestemde mailadres. De heer Wit viel dus onder het nieuwe beleid.

Bij vaststelling van de bovenstaande beleidslijn is besloten om de gebiedsgerichte aanpak verder uit te werken in een laadpalenplan (nota van 9 mei 2017). In deze gebiedsgerichte uitwerking is de beleidskeuze voor het planmatig werken aan een dekkend laadnetwerk verder geconcretiseerd. Voor de heer Wit zijn er in dat opzicht geen gevolgen geeft de gemeente aan.

#### *Planning, voortgang en doorlooptijden*

De gemeente geeft aan dat verzoeker desgevraagd algemene plannings heeft ontvangen. Er is aan de heer Wit meerdere malen uitleg gegeven dat er geen persoonlijke of individuele toezeggingen voor een oplaadpunt worden gedaan, of dat iemand zijn persoonlijke vraag naar voren gehaald kan worden.

De gemeente geeft aan dat de doorlooptijden in eerste instantie zijn beïnvloed door de aanbestedingsprocedures vanuit MRA-Elektrisch<sup>3</sup>. Dat is een instantie die de aannemer selecteert voor de aanschaf en plaatsing van de oplaadpunten. Na de aanbestedingsprocedure krijgt een deelnemende gemeente een aantal palen toegewezen. De lijst van 50 wachtenden uit het vraaggestuurde beleid is eerst aan bod en dan volgen de gebiedsgerichte verzoeken.

De doorlooptijden hebben volgens de gemeente te maken met procedures van derden (bijv. netwerkbeheerders, aannemers), locatieonderzoeken in de gebieden en dan specifiek op een mogelijke locatie, adviezen van gebiedsmanagers, input van omwonenden, specifieke parkeerplaatsen en advies uit bijvoorbeeld een verkeergroep en de Staf Verkeer Vervoer. Ook dient er een verkeersbesluit te worden genomen, waarbij er sprake is van een vaste wettelijke procedure. Zo is er eerst de mogelijkheid om zienswijzen in te dienen. Deze worden verwerkt en na wederom advies komt het tot de

---

<sup>3</sup> Binnen het project MRA-Elektrisch werken overheden in Flevoland, Noord-Holland en Utrecht samen om elektrisch vervoer te stimuleren en een netwerk van publieke oplaadpunten te realiseren.

publicatie in de Staatscourant. Hierna is bezwaar en beroep mogelijk, waarna pas tot daadwerkelijk plaatsing van een openbare laadpunt overgegaan kan worden.

#### *Communicatie en informatievoorziening*

De gemeente Haarlemmermeer vermeldt op haar site o.a. het volgende, als het gaat om het aanvragen van laadpalen:

##### *"Laadpalen voor elektrische auto's*

*Steeds meer mensen rijden in een elektrische auto. Dat is goed nieuws, want elektrisch rijden is een stuk beter voor het milieu. De gemeente Haarlemmermeer heeft bijna 500 openbare oplaadpunten."*

##### *"Openbare laadpaal aanvragen*

*Wilt u graag een openbare laadpaal bij u in de buurt? Geef dit dan door via oplaadpunten@haarlemmermeer.nl. Let op: dit is een vrijblijvend verzoek. Het betekent niet dat de laadpaal ook daadwerkelijk op uw gewenste locatie wordt geplaatst. De door u doorgegeven locatie wordt meegenomen in de afweging die gemaakt wordt, bij de locatiebepaling vanuit de Gebiedsgerichte Aanpak."*

De gemeente stelt zich op het standpunt dat er voldoende is gecommuniceerd met de heer Wit door het ingenieursbureau. Vragen en globale planningen zijn altijd op verzoek verstrekt. De gemeente vindt dat haar eerdere excuus over verwachtingen wekken en dat het niet verstandig was om informatie aan de heer Wit te geven, niet nodig is geweest.

Meerdere malen is via de e-mail aan verzoeker duidelijk gemaakt dat de informatie via de website wordt gegeven. Het verzoek van de heer Wit is van 5 oktober 2016 en ruimschoots na de publicatie van het nieuwe beleid. De gemeente is van mening dat met de wisseling van het beleid geen nadelig gevolg is ontstaan voor het verzoek van de heer Wit. Hij kwam namelijk niet voor op de eerdere lijst van wachtenden. De gemeente is van oordeel dat deze klacht van de heer Wit ongegrond is.

Voor wat betreft het niet proactief en persoonlijk communiceren en het feit dat de heer Wit stelt dat hij steeds eerst heeft moeten vragen en dat daarna pas een persoonlijk antwoord kwam, geeft de gemeente het volgende aan. Er is een website opgericht en een mailbox voor verzoeken voor oplaadpunten in de openbare ruimte. De gemeente stelt zich op het standpunt dat het hier niet gaat om een verzoek in de zin van de algemene wet bestuursrecht. Daarom is er geen verplichting tot besluitneming of directe communicatie binnen een bepaalde termijn, aldus de gemeente. Met de website heeft de gemeente beoogd informatie te verstrekken en veel voorkomende vragen te beantwoorden. De gemeente stelt dat de infrastructuur voor oplaadpunten is bedoeld voor de openbare buitenruimte en nimmer voor individuele personen. Vandaar ook dat gekozen is voor een website en een mailbox.

#### *Conclusie van de gemeente*

De gemeente vindt dat er geen persoonlijke belangen zijn geschaad. De bewoners van de gemeente Haarlemmermeer zijn voldoende geïnformeerd en als het gaat om de heer Wit geldt dat hij te woord is gestaan, op het moment dat hij daarom verzocht. De



gemeente blijft van mening dat zijn klacht over de communicatie ongegrond is. Een vrijblijvende melding voor een oplaadpunt bij de heer Wit in zijn woonomgeving, is een verzoek dat een algemeen karakter heeft. Het algemeen belang is hierin leidend en het persoonlijk belang voor de heer Wit ondergeschikt. De gemeente Haarlemmermeer is faciliterend in het tot stand brengen van een infrastructuur samen met de marktpartijen en de gemeente staat open voor innovatieve mogelijkheden. Deze derde partijen hebben hun eigen invalshoek en hun eigen processen, waardoor de gemeente de doorlooptijden niet in eigen hand heeft.

#### *Maatregel*

Naar aanleiding van deze klacht zal de gemeente een scherpe blik werpen op de informatie die beschikbaar is voor een ieder op de website van de gemeente Haarlemmermeer. Ook zal worden bekeken of er explicieter kan worden vermeld op de website dat er niet proactief (persoonlijk) wordt gecommuniceerd over oplaadpunten. De mailbox blijft bestaan voor specifieke vragen, geeft de gemeente in haar reactie aan. De gemeente vindt het vervelend dat de heer Wit een vervelende ervaring heeft gehad met de gemeente, maar vertrouwt er op voldoende uitleg te hebben gegeven,

## **NIEUWE ONTWIKKELINGEN**

Op 10 maart 2018 informeert de heer Wit wederom bij de gemeente (team openbare oplaadpunten) naar de stand van zaken. Op 13 maart 2018 ontvangt hij een reactie dat een laadpaal gepland staat voor de locatie waar hij al eerder met de gemeente over heeft gecommuniceerd. Hiervoor is het verkeersbesluit genomen en er zijn geen bezwaren binnengekomen. Door het bedrijf dat de palen plaatst, is een aanvraag gedaan voor een stroomaansluiting bij de netbeheerder. De verwachting is dat de paal over ca. 3 tot 5 weken wordt geplaatst. De heer Wit verstrekt deze informatie aan de Nationale ombudsman en geeft aan dat er sprake is van voortgang, maar dat hij er wederom zelf naar heeft moeten vragen. In de reactie die de gemeente aan de Nationale ombudsman heeft verstrekt, heeft zij deze informatie niet opgenomen. Op 12 april 2018 informeert de heer Wit de Nationale ombudsman, dat de laadpaal is geplaatst. Hij heeft hierover geen bericht ontvangen. Hij geeft aan het onderzoek te willen voortzetten.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

De Nationale ombudsman toetst de klachten vanuit het perspectief van behoorlijk overheidsoptreden. Per klacht wordt hieronder het oordeel van de Nationale ombudsman toegelicht.

### *De klacht over de communicatie*

De heer Wit klaagt erover dat de communicatie van de gemeente Haarlemmermeer met betrekking tot het plaatsen van een laadpaal voor een hybride auto, jegens hem onvoldoende is geweest.

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt 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. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt onder meer in dat als er door de overheid plannings worden afgegeven en deze onverhoopt niet gerealiseerd kunnen worden, het initiatief voor informeren hierover bij de overheid ligt.

Uit de e-mail correspondentie tussen de heer Wit en diverse ambtenaren van de gemeente Haarlemmermeer komt naar voren dat het initiatief om informatie op te vragen over de planning, telkens door de heer Wit zelf genomen is. De overgang van een zogenaamde vraaggestuurde naar een gebiedsgerichte aanpak voor het realiseren van oplaadpalen vond plaats in de periode dat de heer Wit zich oriënteerde op het aanschaffen van een elektrische auto. Mogelijk heeft dat zowel bij de heer Wit als bij medewerkers van de gemeente, die meneer op zijn verzoek informeerden, tot onduidelijkheid geleid over het verstrekken van de planning en verwachtingen hieromtrent. Uit het e-mail verkeer blijkt dat een aantal keer, zij het niet met concrete toezeggingen, wordt gesproken over een mogelijke periode dat nieuwe laadpalen worden geplaatst. Indien deze periodes niet haalbaar blijken te zijn, wordt de heer Wit hierover niet (actief) geïnformeerd.

Vanuit het perspectief van de burger die een elektrische auto aanschaft, is het logisch dat deze een indicatie wil hebben binnen welke termijn een laadpaal binnen de eigen woon-/werkomgeving zal worden geplaatst. Voor de burger is het hierbij minder relevant of de gemeente nu vraaggestuurd of gebiedsgericht werkt. Op de site, waar door de gemeente geregeld naar wordt verwezen, werd deze informatie niet verstrekt.

Het verstrekken van heldere informatie over de planning op de website, kan er voor zorgen dat de burger weet wat hij of zij in deze van haar gemeente kan verwachten. De Nationale ombudsman constateert dat de gemeente Haarlemmermeer zowel op haar website als in de gevoerde e-mail correspondentie de heer Wit onvoldoende informatie heeft verstrekt over het proces dat leidt tot en de planning rondom het plaatsen van een laadpaal in zijn directe woonomgeving. Dit geldt met name voor het niet actief informeren als een eerdere indicatie van de planning niet gerealiseerd kan worden. Ook in de reactie van de gemeente van 19 maart 2018 verstrekt de gemeente geen informatie over wanneer de laadpaal in de buurt van de woning van verzoeker naar verwachting geplaatst zal worden. De Nationale ombudsman verneemt van verzoeker zelf dat medio april een laadpaal bij hem in de buurt is geplaatst.

De gemeente had haar informatieverstrekking kunnen verbeteren door vanaf het begin op haar website meer duidelijkheid te verstrekken over het proces en de planningen, de wijze waarop zij over laadpalen met burgers communiceert en wat, maar vooral wat ook niet, van de gemeente in dit verband verwacht kan worden. Daarnaast had zij meer proactief en persoonlijk de heer Wit kunnen informeren als planningen niet gerealiseerd konden worden.

De ombudsman acht de onderzochte gedraging daarom niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

#### *De klacht over de planning*

De heer Wit klaagt erover dat de gemeente de planning een aantal malen vooruit heeft geschoven en dat na ruim anderhalf jaar nog steeds geen zicht is op een laadpaal. Hij ervaart geen medewerking om op korte termijn tot een bevredigende oplossing te komen.

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Het vereiste van voortvarendheid betekent onder meer dat, kijkend naar het laadpalenbeleid dat is opgesteld, de gemeente haar inwoners en burgers die binnen de gemeente werkzaam zijn en die niet beschikken over de mogelijkheid om zelf een laadpaal te installeren, binnen een redelijke termijn in de gelegenheid stelt om een elektrische auto op te laden en zich derhalve samen met andere partijen inzet om voldoende laadpalen te plaatsen.

De Nationale ombudsman ziet dat de heer Wit op 5 oktober 2016 digitaal een verzoek heeft gedaan voor een openbare laadpaal bij hem in de buurt. Op het moment dat de Nationale ombudsman op 19 januari 2018 haar onderzoek heeft geopend, was er geen concreet vooruitzicht of concrete planning dat binnen afzienbare termijn wel een laadpaal in de directe woonomgeving van de heer Wit zou worden geplaatst.

In de tussenliggende periode zijn er diverse momenten geweest waarop planningen niet zijn gerealiseerd. Zo staat in de nota van juni 2016 dat in het derde kwartaal van het jaar de aanpak concreet wordt gemaakt door een laadpalenplan vast te stellen. Dit plan is echter een half jaar later in het tweede kwartaal van 2017 gepubliceerd, constateert de Nationale ombudsman. In de klachtafhandelingsbrief van 23 november 2017 die de heer Wit heeft ontvangen geeft de gemeente aan dat het niet verstandig was om telkens een planning te geven, omdat dit tot verkeerde verwachtingen leidt.

De gemeente laat zich in haar reactie er niet over uit of ze de periode die meneer Wit heeft moeten wachten (te) lang heeft gevonden.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat, nu gebleken is dat na anderhalf jaar wachten en het verstrekken van diverse plannings die niet gerealiseerd zijn, er nog geen laadpaal is geplaatst en de gemeente Haarlemmermeer nog altijd niet aangeeft wanneer een laadpaal zal worden geplaatst, dit niet getuigt van voortvarend handelen. Zeker omdat de gemeente zelf aangeeft dat ze het goed nieuws vindt dat steeds meer mensen rijden in een elektrische auto. Dit omdat elektrisch rijden een stuk beter is voor het milieu.

Vanuit het perspectief van de burger, in deze concrete situatie een inwoner van de gemeente die graag elektrisch wil rijden en zijn auto in de buurt van zijn woning wil kunnen opladen, is ruim anderhalf jaar moeten wachten een lange periode. Zeker tegen de achtergrond dat de heer Wit op grond van eerdere berichten er van uitging dat hij al eerder van een laadpaal gebruik kon maken. Als direct al duidelijk was geweest voor de heer Wit dat hij tenminste anderhalf jaar moet wachten voordat een laadpaal zou worden geplaatst, had dit wel verschil gemaakt. De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk en in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

## **CONCLUSIE**

De Nationale ombudsman acht de klacht over de onderzochte gedragingen van de gemeente Haarlemmermeer:

Ten aanzien van het feit dat communicatie van de gemeente Haarlemmermeer met betrekking tot het plaatsen van een laadpaal voor een hybride auto, jegens verzoeker onvoldoende is geweest gegrond omdat in strijd is gehandeld met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Ten aanzien van het feit dat de gemeente de planning een aantal malen vooruit heeft geschoven en dat na ruim anderhalf jaar nog steeds geen zicht is op een laadpaal en dat verzoeker geen medewerking ervaart om op korte termijn tot een bevredigende oplossing te komen gegrond, omdat in strijd is gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de gemeente heeft aangegeven voornemens te zijn een scherpe blik te werpen op de informatie die beschikbaar is voor een ieder op de website van de gemeente Haarlemmermeer en een evaluatie van het huidige beleid uit te voeren. De heer Wit zal hier geen profijt meer van hebben, maar voor andere burgers kan dit wel verschil maken.

## **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman beveelt het de gemeente Haarlemmermeer aan om op haar website, maar ook in contacten die burgers hebben met de gemeente, duidelijk(er) aan te geven wat en binnen welke termijn een burger wel en niet kan verwachten als het gaat

om het plaatsen van een laadpaal. Burgers hebben recht op duidelijkheid, goede informatieverstrekking en een voortvarende opstelling van de gemeente.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

## SLOTBESCHOUWING

Elektrisch rijden heeft de afgelopen jaren aan populariteit gewonnen en wordt zowel door de Rijksoverheid als door veel gemeenten, waaronder de gemeente Haarlemmermeer, als een positieve ontwikkeling gezien. In twee jaar tijd is het aantal laadpalen in Nederland verdubbeld tot 33.000. De verwachting is dat daar alleen al de komende twee jaar nog eens zo'n 25.000 laadpalen bij komen. Ongeveer de helft van de laadpalen staat op eigen terrein, maar de andere helft bestaat uit publieke oplaadpunten. En die staan vooral in steden waar weinig mensen een eigen oprit hebben.

De behoefte aan laadpalen hangt af van het aantal elektrische auto's. Twee jaar geleden reden er 80.000 rond in Nederland. Inmiddels zijn dat er 122.000. Marktonderzoekers verwachten dat er over twee jaar zeker 200.000 elektrische auto's zullen zijn.<sup>4</sup>

Dit betekent voor gemeenten dat zij samen met private (markt-)partijen voor nieuwe uitdagingen komt te staan als het gaat om de tijdige realisatie van voldoende openbare laadpalen.

Waar de rijder van een elektrische auto graag een toename van het aantal oplaadpunten ziet, kan deze toename voor een andere inwoner betekenen dat hij of zij een (schaarse) parkeerplaats mist.

In dit verband is het belangrijk dat de gemeente haar inwoners goed, duidelijk en tijdig informeert over procedures en wat ze in deze mag verwachten van een gemeente en wat niet. Het verstrekken van een goede planning, zodat burgers weten waar zij aan toe zijn, hoort hier bij. En als onverhoopt in de planning vertraging optreedt, hoort het proactief informeren van de burger, via een website waar burgers terecht kunnen, maar bij voorkeur ook persoonlijk, bij een goede informatieverstrekking.

---

<sup>4</sup> NOS-site van 6 januari 2018