



nationale ombudsman

Rapport

Een toegankelijke stoep voor een rolstoelgebruiker

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Berkelland deels gegrond en deels ongegrond.

De inleiding

Dit rapport gaat over de klacht van de heer Bruin¹. In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel van de Nationale ombudsman over zijn klacht. De heer Bruin heeft een beperking en maakt daarom gebruik van een rolstoel. De heer Bruin vindt dat de gemeente Berkelland (hierna: de gemeente) onvoldoende zorgt voor toegankelijkheid van zijn leefomgeving en zijn klacht hierover onvoldoende en niet tijdig behandelde.

De achtergrond

VN-verdrag Handicap

Sinds 2016 geldt het VN-verdrag Handicap² (hierna: het verdrag) in Nederland. Het doel van dit verdrag is de positie van mensen met een beperking te verbeteren. Het verdrag stelt dat mensen met een beperking net als ieder ander toegang moeten hebben tot alle domeinen van het leven, zoals zorg, onderwijs, werk en vrije tijd. Een belangrijk uitgangspunt in het verdrag is dat een handicap een door mensen ontwikkeld idee is. Dit is ontstaan door maatschappelijke belemmeringen die mensen met een beperking verhinderen om volwaardig deel te nemen aan de samenleving. Mensen met een handicap kunnen in het dagelijks leven tegen allerlei zaken aanlopen die het hen moeilijk maken om volwaardig in de samenleving mee te doen. Nederland heeft dit verdrag officieel goedgekeurd. Dat betekent dat zij verplicht is om belemmeringen te verkleinen of zelfs (gedeeltelijk) weg te nemen, zodat ook mensen met een beperking kunnen meedoen in de maatschappij. Zo moet de overheid ervoor zorgen dat mensen met een beperking op voet van gelijkheid toegang hebben tot de fysieke omgeving, vervoer, informatie en communicatie en tot andere publieke voorzieningen en diensten van overheid en bedrijfsleven. Het gaat hier onder andere om toegang tot gebouwen, wegen, vervoer, scholen, medische voorzieningen, werkplekken, informatie, communicatie- en nooddiensten.³ Gemeenten hebben een belangrijke taak bij de uitvoering van dit verdrag. Nieuw beleid moet namelijk aansluiten bij dit verdrag. Bestaande voorzieningen moeten worden verbeterd en belemmeringen moeten worden weggenomen. Ook moet elke gemeente een Lokale Inclusie Agenda opstellen, waarin staat op welke wijze zij dit alles gaat uitvoeren. Het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het CRM) houdt toezicht op de uitvoering van het verdrag en kijkt of iedereen in Nederland zich aan de afspraken houdt. Het CRM is echter niet bevoegd te oordelen over klachten waarbij sprake is van eenzijdig overheidshandelen en een burger te maken krijgt met een beslissing van de overheid zonder dat hij daarbij betrokken wordt. Vandaar dat de heer Bruin zijn klacht niet bij het CRM kon indienen.

Termijn klachtbehandeling

In artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) staat dat een overheidsinstantie een klacht binnen zes weken behoort af te handelen. Als ze gebruikt maakt van een adviescommissie moet ze dit binnen tien weken na ontvangst van de klacht doen. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken uitstellen. Verder uitstel is mogelijk voor zover degene die klaagt daarmee schriftelijk instemt.

De klacht

De heer Bruin, een rolstoelgebruiker, klaagt erover dat de gemeente Berkelland onvoldoende maatregelen nam om de openbare weg in zijn buurt voor hem op voet van gelijkheid met anderen toegankelijk te maken. Hij voelt zich hierdoor gediscrimineerd. Verder klaagt hij erover dat de gemeente meer dan acht maanden

¹ Niet de echte naam van verzoeker.

² Het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (CRPD) is op 13 december 2006 aangenomen door de Verenigde Naties en trad in werking op 3 mei 2008. Het verdrag heeft als doel de positie van mensen met een beperking wereldwijd te verbeteren en samenlevingen toegankelijk en inclusief te maken. Nederland heeft het verdrag op 14 juni 2016 geratificeerd, waardoor het ook in ons land van toepassing is.

³ Artikel 9.1 van het VN-verdrag Handicap.

deed over de behandeling van zijn klacht. Tot slot klaagt de heer Bruin erover dat de gemeente haar afspraken over wat zij zou gaan doen om de toegankelijkheid van de stoepen te bevorderen, niet of niet voldoende tijdig nakwam.

Dit is er gebeurd

De heer Bruin maakt vanwege een beperking gebruik van een rolstoel. Hij vraagt al langere tijd aan de gemeente om aandacht voor het belang van toegankelijkheid voor mensen met een beperking. De heer Bruin voelt zich gediscrimineerd, omdat de stoepen in zijn woonplaats volgens hem vaak niet rolstoeltoegankelijk zijn door foutief geparkeerde auto's op de stoep. Hij ondervindt hiervan ernstige hinder. Vanwege de foutgeparkeerde auto's kan hij namelijk niet altijd gebruik maken van de stoep in zijn directe woonomgeving. De heer Bruin bood aan zijn stelling te onderbouwen met diverse foto's op verschillende dagen genomen van foutief geparkeerde auto's op de stoep in zijn woonomgeving. De heer Bruin stelt dat de gemeente onvoldoende doet om tegen foutief geparkeerde auto's op te treden. Hij diende hierover al eerder klachten in bij de gemeente. Verder maakte hij in mei 2024 een discriminatiemelding hierover bij discriminatie.nl. Discriminatie.nl is een samenwerkingsverband tussen verschillende antidiscriminatiebureaus, verspreid over het land. Consulente van discriminatie.nl bieden hulp en ondersteuning aan mensen die zich gediscrimineerd voelen. De melding van de heer Bruin leidde ertoe dat er op 18 juli 2024 een gesprek plaatsvond op het gemeentehuis met meerdere medewerkers van de gemeente, een consulente van discriminatie.nl en de heer Bruin. Tijdens dit gesprek spraken zij af dat de gemeente op twee momenten handhavingsacties ging uitvoeren in de directe woonomgeving van de heer Bruin en direct omwonenden per brief hierover nader ging informeren. Op deze momenten zouden handhavers in de wijk controleren of er auto's verkeerd geparkeerd staan en zo nodig bekeuringen uitschrijven. Ook zou de heer Bruin informatie ontvangen over het gehandicaptenplatform dat binnen de gemeente actief was en zou hij nog een bepaalde rapportage ontvangen van de gemeente.

De klacht bij de gemeente

Omdat de heer Bruin geen brief van de gemeente ontving waarin de bewoners op de hoogte werden gesteld van het voornemen tot handhaving en evenmin merkte dat de gemeente de twee handhavingsdagen uitvoerde zoals afgesproken op 18 juli 2024, nam hij eind oktober 2024 opnieuw contact op met de consulente van discriminatie.nl. De consulente en de heer Bruin vonden dat zij na het gesprek bij de gemeente onvoldoende terugkoppeling ontvingen over of de afspraken voldoende waren nagekomen. De consulente nam hierover contact op met de klachtbehandelaar van de gemeente. Die informeerde haar over de voortgang. Voor de heer Bruin en de consulente was deze informatie ontoereikend. Om die reden diende de consulente namens de heer Bruin op 27 januari 2025 een klacht in bij de gemeente. Deze klacht ging over de onvoldoende informatieverstrekking vanuit de gemeente, de te geringe inzet om de toegankelijkheid te verbeteren en het niet nakomen van afspraken door de gemeente. De klachtbehandelaar van de gemeente gaf een aantal keer aan dat de klacht spoedig zou worden behandeld. Ondanks deze toezeggingen, reageerde de gemeente niet op de klacht. Vervolgens wendde de consulente zich op 1 mei 2025 tot de Nationale ombudsman voor hulp. De ombudsman benaderde de gemeente op 8 mei 2025 met de vraag of de klacht van de heer Bruin alsnog zo spoedig mogelijk kon worden behandeld. Na meerdere contacten tussen de gemeente en de ombudsman, reageerde de gemeente uiteindelijk na ruim acht maanden op de klacht.

De reactie van de gemeente op de klacht

De gemeente liet weten dat zij het gedeeltelijk eens was met de klacht van de heer Bruin. De gemeente was het eens met het klachtonderdeel dat ging over het niet nakomen van afspraken en informatieverstrekking. De gemeente lichtte toe dat zij na het gesprek van 18 juli 2024 koos voor een gedeeltelijk andere opzet van het handhavingstraject, dan was afgesproken. Vanwege roosterdruk was het namelijk niet mogelijk om de controles uit te voeren in het afgesproken tijdvak. De gemeente liet na de heer Bruin hierover te informeren.

De gemeente erkende dat dit niet behoorlijk was, omdat zij daarin niet transparant handelde. De gemeente noemde dit een leerpunt en bood de heer Bruin hiervoor haar excuses aan.

Wel was de gemeente van mening dat zij meer dan voldoende deed om de toegankelijkheid van de stoepen in de buurt van de heer Bruin te verbeteren. Er was een buitengewone inzet geleverd door de buitengewoon opsporingsambtenaren (hierna: boa's) die controles uitvoerden, zo vond de gemeente. Overige afspraken kwam zij ook na, vond zij. In de klachtafhandelingsbrief ging de gemeente verder niet in op de behandelduur van de klacht.

De klacht bij de Nationale ombudsman

Omdat de heer Bruin zich niet kon vinden in de afhandeling van de klacht, diende de consulente namens hem een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij bleef bij zijn stelling dat de gemeente onvoldoende deed om de stoepen in zijn woonplaats rolstoeltoegankelijk te houden. De gemeente deed er volgens hem namelijk nog steeds onvoldoende aan om handhavend op te treden ten aanzien van auto's die foutief op de stoep geparkeerd staan. Omdat de gemeente zich niet aan de op 18 juli 2024 gemaakte afspraken hield, voelde de heer Bruin zich ook in zijn vertrouwen geschaad. De conclusie die de gemeente in haar brief van 16 oktober 2025 trok dat er wel voldoende was gedaan om de toegankelijkheid van stoep te verbeteren, volgde de heer Bruin daarnaast niet. In de praktijk zag hij namelijk geen verbetering van de situatie. Er staan volgens hem nog steeds auto's foutgeparkeerd op de stoep rondom zijn woning, zodat de stoep nog steeds niet rolstoeltoegankelijk is. Tot slot vond hij dat de gemeente te lang deed over het afhandelen van zijn klacht, namelijk meer dan acht maanden. Hierdoor voelt de heer Bruin zich niet serieus genomen.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

Voor de Nationale ombudsman is het belangrijk om een goed beeld van de gebeurtenissen te krijgen. Na ontvangst van de klacht nam een medewerker van de ombudsman daarom allereerst telefonisch contact op met de consulente van discriminatie.nl met de vraag om een toelichting. Gelet op de gezondheidssituatie van de heer Bruin, was het namelijk niet mogelijk om hem zelf te spreken over de kwestie. Daarna startte de ombudsman een onderzoek. Hij stelde hierin schriftelijk een aantal vragen aan de gemeente. Daarnaast gingen medewerkers van de ombudsman in gesprek met diverse medewerkers van de gemeente over de klacht. De vragen en het gesprek gingen over het beleid dat de gemeente voert om de inclusie en deelname van mensen met een beperking te bevorderen. Zo vroeg de ombudsman de gemeente onder meer naar wat zij specifiek doet om toegankelijkheid te monitoren en te bevorderen en of dit voldoende en in lijn met het verdrag is. Verder vroeg de ombudsman de gemeente naar de concrete maatregelen die zij nam om de toegankelijkheid in deze specifieke situatie te verbeteren. Ook werd gesproken over het nakomen van de afspraken, die de gemeente eerder maakte met de heer Bruin en de consulente. En over de afhandeling van de klacht van de heer Bruin.

Hiernaast spraken medewerkers van de ombudsman met een adviseur van het CRM om een beter beeld te krijgen van het verdrag en wat dit betekent voor inwoners en gemeenten.

Reactie van de gemeente op de vragen van de ombudsman

De gemeente reageerde schriftelijk op de vragen van de ombudsman en medewerkers van de ombudsman spraken met medewerkers van de gemeente over de klacht van de heer Bruin. Hieronder volgt een weergave van deze reacties van de gemeente.

Genomen maatregelen

De gemeente vindt dat zij de afgesproken handhavingsacties en andere gemaakte afspraken goed en volledig nakwam. Zij is van mening dat zij de afgelopen periode, maar ook al eerder, meer dan voldoende

deed om de toegankelijkheid van de stoepen in de woonomgeving van de heer Bruin te verbeteren. Hiermee handelde zij in lijn met het verdrag. De gemeente zette hiervoor verschillende middelen in. Zo stuurde zij een brief aan de buurtbewoners om hen te wijzen op de gevolgen van het op de stoep parkeren voor de heer Bruin. Daarnaast ging de politie op verzoek van de gemeente langs alle deuren in de straat om aandacht te vragen voor de parkeerproblematiek. Ook vonden diverse handhavingsacties plaats. Verder nemen de boa's de straat van de heer Bruin ook nu nog regelmatig mee in hun rondes. Daarbij wordt niet nagelaten om, indien aan de orde, boetes uit te schrijven. Tegelijkertijd constateren de boa's ook dat de stoep in de (directe) woonomgeving van de heer Bruin meestal gewoon goed toegankelijk is. Er is op dat moment dan ook geen aanleiding om handhavend op te treden, aldus de gemeente.

De gemeente geeft in dit verband wel aan dat het voor haar niet mogelijk is om altijd handhavend op te treden of direct aanwezig te zijn in de directe woonomgeving van de heer Bruin als er onverhoopt toch een auto niet goed geparkeerd staat. De gemeente heeft namelijk geen onuitputtelijke (financiële) middelen als het gaat om handhavend optreden. De boa's die in de gemeente werkzaam zijn, hebben veel taken en een groot werkgebied. Daardoor kunnen zij niet 24 uur per dag en zeven dagen in de week aanwezig zijn in de directe woonomgeving van de heer Bruin. En dit is volgens de gemeente ook niet nodig, omdat zij in de praktijk maar weinig overtredingen constateert.

Discriminatie en beleid gemeente

De gemeente geeft aan dat zij veel waarde hecht aan inclusie en dat zij deelname van mensen met een beperking wil bevorderen en voert hier dan ook een actief beleid op, zo laat zij weten. Zij herkent zich niet in het feit dat er sprake zou zijn van discriminatie. Zo wordt in college- en raadsvoorstellen standaard aangegeven hoe rekening is gehouden met de rechten van mensen met een beperking. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat bij een voorstel over herinrichting van een straat of wijk wordt aangegeven op welke manier rekening is gehouden met het gebruik door mensen met een beperking. De gemeente gaf ook als voorbeeld dat zij het belangrijk vindt dat kinderen met en zonder beperking samen naar school moeten kunnen gaan en mensen die niet digitaal vaardig zijn, toegang moeten hebben tot voorzieningen. Verder kent de gemeente een lokale inclusieagenda en een Leidraad Inrichting Openbare Ruimte (hierna: LIOR). Voor het bepalen van de ontwerpuitgangspunten in de LIOR is gebruik gemaakt van informatie uit het Handboek voor Toegankelijkheid en het document Voetpaden voor Iedereen. Ook werkte de gemeente voorheen actief samen met het gehandicaptenplatform dat binnen de gemeente actief was. Bijvoorbeeld door gezamenlijk met mensen met een beperking door het dorp te lopen om te kijken wat belemmert en waar aanpassingen kunnen plaatsvinden. Sommige aanpassingen kunnen gemakkelijk en direct worden uitgevoerd. In andere gevallen moet er soms een (financiële of planmatige) afweging worden gemaakt. Helaas is het gehandicaptenplatform binnen de gemeente op dit moment niet meer actief, vanwege een tekort aan bestuursleden. De gemeente gaat wel kijken of het platform weer actief kan worden. Juist ook omdat zij hier veel waarde aan hecht.

Nakomen van afspraken

Zoals eerder gesteld, is de gemeente het gedeeltelijk eens met de klacht van de heer Bruin. Na het gesprek van 18 juli 2024 koos de gemeente voor een gedeeltelijk andere opzet van het handhavingstraject. Vanwege roosterdruk was het niet mogelijk om de controles uit te voeren in het afgesproken tijdvak. De gemeente liet na om de heer Bruin hierover te informeren. De gemeente erkent dat dit niet behoorlijk was. De gemeente ziet dit als een leerpunt en bood hier al eerder excuses aan de heer Bruin voor aan.

Met de overige onderdelen van de klacht is de gemeente het niet eens. Zo was er in juli 2024 contact met de heer Bruin over zijn deelname aan het gehandicaptenplatform. Ook stuurde de gemeente de heer Bruin eind augustus 2024, via reguliere post, een beloofde rapportage. Dit waren de andere afspraken die de gemeente maakte met de heer Bruin tijdens het gesprek van 18 juli 2024.

Duur klachtbehandeling

De gemeente erkent dat de heer Bruin en zijn consulente meer dan acht maanden moesten wachten voordat zijn klacht behandeld werd. En dat zowel de consulente als de ombudsman geregeld aandacht vroegen voor de afhandeling van de klacht. De gemeente geeft aan dat er door onvoorziene omstandigheden een achterstand was ontstaan bij de behandeling van klachten. Helaas hoorde de klacht van de heer Bruin daar ook bij. Zijn klacht kon daarom voor langere tijd niet worden opgepakt. Inmiddels is de gemeente bezig met de wervingsprocedure voor een tijdelijke klachtencoördinator die de achterstand gaat inhalen. De gemeente kan zich voorstellen dat het niet tijdig behandelen van de klacht van de heer Bruin niet bijdroeg aan zijn gevoel om serieus genomen te worden en vindt daarom deze klacht gegrond.

De reactie op het verslag van bevindingen

De reactie van de gemeente

De gemeente heeft geen opmerkingen naar aanleiding van het verslag van bevindingen.

De reactie van de heer Bruin

De heer Bruin laat via zijn consulente weten dat hij twee correcties en een paar aanvullingen heeft onder de kopjes 'dit is er gebeurd' en 'de klacht bij de gemeente'. De tekst is naar aanleiding van deze reactie aangepast.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Het oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klachten van de heer Bruin gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond zijn.

Het toetsingskader

De Nationale ombudsman toetste de gedragingen van de gemeente Berkelland aan de vereisten van mensenrechten respecteren en voortvarendheid.

Het vereiste van mensenrechten respecteren houdt in dat de overheid mensenrechten van burgers uit de Grondwet en verdragen naleeft en deze bevordert. De ombudsman toetst de klachtonderdelen over de genomen maatregelen en discriminatie en beleid van de gemeente aan dit vereiste. Mensenrechten respecteren betekent in deze concrete situatie dat de gemeente het VN-verdrag handicap naleeft en bevordert en dat zij verplicht is om belemmeringen te verkleinen of zelfs (gedeeltelijk) weg te nemen. Zodat ook mensen met een beperking kunnen meedoen in de maatschappij en de stoep in de directe leefomgeving van de heer Bruin toegankelijk is voor zijn rolstoel.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en zo slagvaardig mogelijk handelt. De ombudsman toetst het klachtonderdeel duur klachtbehandeling aan dit vereiste. Voortvarendheid betekent in deze concrete situatie dat de gemeente de klacht van de heer Bruin tijdig afhandelt en hem als dit niet lukt informeert over de reden waarom er vertraging optreedt en wanneer de klacht wel wordt afgehandeld.

De beoordeling

Over de genomen maatregelen, ervaren discriminatie en beleid gemeente inzake naleving VN-verdrag handicap

De heer Bruin klaagde er allereerst over dat de gemeente Berkelland onvoldoende maatregelen nam om de openbare weg in zijn buurt voor hem op voet van gelijkheid met anderen toegankelijk te maken. Hij voelt zich hierdoor gediscrimineerd en vindt dat de gemeente het beleid inzake naleving van het verdrag onvoldoende concreet invult.

Tijdens het onderzoek werd de Nationale ombudsman duidelijk dat de gemeente op meerdere vlakken oog heeft voor het verdrag. Zo ziet de ombudsman onder meer dat zij college- en raadsvoorstellen en beleid actief aan het verdrag toetst en er daarbij op let dat er bij plannen rekening wordt gehouden met de rechten van mensen met een beperking. Verder kent de gemeente een lokale inclusieagenda en werkte de gemeente actief samen met het gehandicaptenplatform. Ook ziet de ombudsman de inzet van de gemeente om de bewustwording bij haar inwoners te stimuleren door aandacht te vragen voor toegankelijkheid. Hiermee laat de gemeente volgens de ombudsman zien dat de gemeente zich bewust is van haar rol en verplichtingen ten aanzien van de uitvoering en bevordering van het verdrag.

Dit ziet de ombudsman eveneens bevestigd in de verschillende maatregelen die de gemeente nam om de leefomgeving van de heer Bruin toegankelijk(er) te maken en houden. Zo werd het de ombudsman duidelijk dat de gemeente op diverse manieren het door hem ervaren gebrek aan toegankelijkheid trachtte aan te pakken. Ze zette hiervoor diverse middelen in, ging meermaals met hem in gesprek, organiseerde speciale handhavingsacties en vroeg om extra aandacht in de directe woonomgeving vanuit politie en boa's. Ook informeerde zij de buurtbewoners met een brief waarin zij aandacht vroeg voor toegankelijkheid, met name voor mensen met een beperking. Ook nadat zij de afspraken uit het gesprek met de heer Bruin nakwam, namen boa's de buurt waar de heer Bruin woont, geregeld mee in hun handhavingsrondes.

Met deze inspanningen en acties laat de gemeente volgens de ombudsman zien dat zij de klachten van de heer Bruin serieus neemt en actief stappen ondernam om de toegankelijkheid van zijn buurt te bevorderen. Dat het in de praktijk niet altijd lukt om ter plaatse te zijn als een buurtbewoner zijn of haar auto niet correct parkeert, doet daar volgens de ombudsman niet aan af. En hoewel de ombudsman de door de heer Bruin ervaren discriminatie serieus neemt, vindt hij dat de gemeente voldoende maatregelen nam en in haar beleid en (lokale) wetgeving concrete aandacht heeft voor (de uitvoering) van het verdrag. Op grond hiervan ziet de ombudsman dan ook geen aanleiding voor de conclusie dat de gemeente discriminerend handelde.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Over de behandeling van de klacht

Verder klaagde de heer Bruin erover dat de gemeente meer dan acht maanden deed over de afhandeling van zijn klacht. Hij voelde zich hierdoor niet serieus genomen door de gemeente.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de gemeente de klacht van de heer Bruin niet tijdig behandelde en daardoor niet behoorlijk handelde. Voor klachtbehandeling gelden duidelijke termijnen die ruimschoots zijn overschreden. De ombudsman constateert dat de heer Bruin ruim acht maanden moest wachten totdat hij uiteindelijk een reactie op zijn klacht ontving van de gemeente. Dit is veel langer dan de wettelijke termijn van zes weken die in de Awb wordt gehanteerd. Daarnaast vindt de ombudsman het een gemiste kans dat de gemeente in de klachtafhandelingsbrief niet inging op de lange behandelduur en hier ook geen excuses voor aanbood. In de periode ervoor hebben zowel de consulente als de ombudsman namelijk geregeld navraag gedaan en verzocht om afhandeling van de klacht. De gemeente wist dus dat dit een belangrijk aandachtspunt was voor zowel de heer Bruin als de ombudsman. Dit alles maakt dat de ombudsman zich kan voorstellen dat de heer Bruin zich onvoldoende serieus genomen voelde. Dat de gemeente geen voortgangsberichten stuurde en de consulente en de ombudsman onvoldoende informeerde over de voortgang van de klachtafhandeling, was in dit verband ook niet helpend.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Over het nakomen van afspraken

De heer Bruin klaagde er tot slot over dat de gemeente haar afspraken over wat zij zou gaan doen om de toegankelijkheid van de stoepen te bevorderen, niet of niet voldoende tijdig nakwam.

De Nationale ombudsman geeft geen oordeel over dit klachtonderdeel, omdat het voor hem tijdens het onderzoek duidelijk werd dat de gemeente betreurt dat zij de heer Bruin niet informeerde over de aanpassing en deze klacht zelf ook gegrond vond. Zij maakte hiervoor al excuses aan de heer Bruin.

Wat is de conclusie van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de heer Bruin dat de gemeente onvoldoende maatregelen nam om de toegankelijkheid voor hem van de stoep te bevorderen en dat er hierdoor sprake was van discriminatie omdat de gemeente het verdrag onvoldoende naleefde ongegrond. Het handelen van de gemeente was niet in strijd met het vereiste van mensenrechten respecteren.

De ombudsman vindt de klacht van de heer Bruin dat de gemeente meer dan acht maanden deed over de behandeling van zijn klacht gegrond. Het handelen van de gemeente was in strijd met het vereiste van voortvarendheid. De ombudsman geeft geen oordeel over de klacht dat de gemeente haar afspraken over wat zij zou gaan doen om de toegankelijkheid van de stoepen te bevorderen, niet of niet voldoende tijdig nakwam.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen