



Rapport

Een onderzoek naar de inspanningen van de gemeente Lansingerland om de parkeerproblemen die verzoekster ervaart op te lossen. Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Lansingerland niet gegrond.

Datum: 13 september 2013

Rapportnummer: 2013/118

Samenvatting

Verzoekster ervaart overlast van geparkeerde auto's van haar buurman en andere automobilisten voor haar deur. Door dit parkeerprobleem ontstaat er een conflict tussen verzoekster en haar buurman. Verzoekster zoekt daarom in december 2012 hulp bij de gemeente. Ze hoopt dat de gemeente het probleem met haar buurman voor haar kan oplossen. Verzoekster vindt het met name belangrijk dat de gemeente de wet handhaaft. Haar buurman parkeert namelijk tegen de regels in zijn auto langer dan drie uur op een woonerf.

Bij de Nationale ombudsman klaagt verzoekster erover dat de gemeente Lansingerland zich onvoldoende heeft ingespannen om de parkeerproblemen die zij ervaart op te lossen.

De Nationale ombudsman benadrukt dat het bij burenc conflicten in de eerste plaats aan burgers zelf is om hun problemen op te lossen. Soms kan een conflict echter zo hoog oplopen dat een burger de gemeente vraagt in te grijpen. De rol van de gemeente is dan in de eerste plaats om toe te zien op de naleving van gemeentelijke regels. Daarnaast mag naar het oordeel van de Nationale ombudsman van de gemeente een inspanning worden verwacht om de verstandhouding tussen partijen te verbeteren.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente zich in dit geval in voldoende mate heeft ingespannen. Zo is de gemeente met verzoekster en de buurman in gesprek gegaan om te kijken of er een oplossing mogelijk was, is de gemeente meermaals ter plekke gaan kijken naar het parkeerprobleem en heeft de gemeente bemiddeling en coaching aangeboden. De gemeente heeft geconstateerd dat verzoekster geen overlast heeft van de auto van de buurman en dat geen sprake is van een gevaarlijke situatie. Wel biedt de gemeente verzoekster de mogelijkheid om melding te maken van hinder of gevaar bijvoorbeeld vanwege andere geparkeerde auto's.

In het licht van de verwachting van verzoekster dat de gemeente uit eigen beweging regelmatig komt controleren, constateert de Nationale ombudsman dat de gemeente is genoodzaakt om prioriteiten te stellen bij de handhaving. De gemeente heeft hierover naar verzoekster duidelijk gecommuniceerd. Helaas hebben de inspanningen van de gemeente niet tot een oplossing geleid. Het is echter begrijpelijk dat de gemeente op enig moment haar inspanningen staakt, als na verschillende pogingen daartoe is gebleken dat bemiddeling tussen de partijen niet is geslaagd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente Lansingerland heeft gedaan wat men van haar mag verwachten en heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van 'luisteren naar de burger'.

WAT IS DE KLACHT?

Mevrouw A. ervaart overlast van geparkeerde auto's van haar buurman en andere automobilisten voor haar deur. Ze wendt zich daarom tot de gemeente Lansingerland voor hulp. Bij de Nationale ombudsman klaagt ze erover dat de gemeente onvoldoende heeft gedaan om het probleem voor haar op te lossen. De ombudsman besloot een onderzoek in te stellen en hanteerde, als basis voor zijn onderzoek en oordeel, de volgende klachtformulering:

Mevrouw A. klaagt erover dat de gemeente Lansingerland zich onvoldoende heeft ingespannen om de parkeerproblemen die zij ervaart op te lossen.

WAT IS ER GEBEURD?

Mevrouw A. heeft nieuwe burens. De nieuwe buurman parkeert zijn auto voor haar deur. Vervolgens parkeren andere automobilisten hun auto daarachter. Mevrouw A. heeft last van die auto's, want hierdoor kan zij haar eigen garage niet meer uit.

Door dit parkeerprobleem ontstaat er een conflict tussen mevrouw A. en haar buurman. Mevrouw A. zegt dat wanneer ze aan haar buurman vraagt om zijn auto weg te halen, hij haar aanvliegt. Ook vertelt ze dat de buurman haar uitscheldt en dat hij haar verschillende keren heeft bedreigd. Zij heeft het gevoel dat haar woongenot en veiligheid weg zijn.

Mevrouw A. zoekt daarom in december 2012 hulp bij de gemeente. Ze hoopt dat de gemeente het probleem met haar buurman voor haar kan oplossen. Bij de ombudsman klaagt mevrouw A. erover dat de gemeente niet voldoende doet om haar te helpen.

WAT VINDT MEVROUW A.?

Mevrouw A. vindt het met name belangrijk dat de gemeente de wet handhaaft. Ze woont op een woonerf en daar mag alleen geparkeerd worden op de aangegeven parkeervakken. Met de invalidenparkeerkaart die haar buurman heeft mag hij maximaal drie uur zijn auto buiten deze parkeervakken plaatsen. Hij houdt zich hier echter niet aan.

De gemeente heeft aangegeven dat ze de gemeente of politie kan vragen op te treden wanneer sprake is van een gevaarlijke of hinderlijke situatie. Dit vindt ze echter onvoldoende. Bovendien hebben de gemeente en politie vaak geen tijd of zijn ze te laat. Ze verwacht dat de gemeente regelmatig, uit eigen beweging controleert of in overeenstemming met de regels wordt geparkeerd.

Nadat het conflict met haar buurman is ontstaan, heeft de gemeente mediation aangeboden. Dit heeft de buurman geweigerd. Bij weigering zouden volgens de gemeente sancties volgen, maar dat is niet gebeurd.

Door het handelen van de gemeente voelt mevrouw A. zich niet gehoord. Ze heeft het gevoel dat het parkeerprobleem bij haar wordt neergelegd. De gemeente onderschat de ernst van de situatie en heeft onvoldoende onderzoek gedaan voordat de beslissing is genomen om niet te handhaven.

WAT VINDT DE GEMEENTE?

De gemeente heeft naar eigen zeggen veel gedaan om mevrouw A. te helpen in het conflict dat ze met haar buurman heeft. Buitengewoon opsporingsambtenaren (hierna: boa's) keken diverse keren ter plaatse en er is met mevrouw A. en haar buurman gesproken over de parkeersituatie. Mevrouw A. heeft bovendien over het parkeerprobleem een gesprek gehad met de burgemeester en de chef van de boa's. Ook heeft mevrouw A. telefonisch en op locatie gesproken met de senior adviseur openbare orde en veiligheid. Ten slotte heeft de gemeente de wijkagent verzocht de locatie te bezoeken, met mevrouw A. en haar buurman te spreken en te bezien of hij een rol kon spelen in het conflict.

De gemeente geeft aan dat de boa's geen overtreding hebben geconstateerd. Ook vindt de gemeente dat de parkeerwijze van de buurman geen risico is voor de veiligheid en dat mevrouw A. haar garage goed kan bereiken. Wel heeft de gemeente aan haar buurman gevraagd of hij zijn auto recht voor zijn eigen garage wil parkeren. Deze aanwijzing heeft de buurman opgevolgd. De gemeente geeft aan dat zij niet bekend is met het bedreigen en aanvliegen door de buurman, waarover mevrouw A. spreekt.

De gemeente is ervan overtuigd dat mevrouw A. de meeste last heeft van andere auto's die geparkeerd staan achter de auto van haar buurman. Daarvan kan mevrouw A. een melding maken bij de politie of de gemeente als ze hier last van heeft of als er sprake is van een gevaarlijke situatie.

De gemeente vindt het niet haalbaar om, zoals mevrouw A. voorstelt, regelmatig uit eigen beweging de wijze van parkeren te controleren. Omdat de buurman een invalidenparkeerkaart heeft, zou het immers nodig zijn om vast te stellen dat de buurman langer dan drie uur achtereen zijn auto parkeert op het woonerf. Aan mevrouw A. is uitgelegd dat de gemeente en de politie beperkt capaciteit beschikbaar hebben voor verkeerszaken. Daarom gaan gevaarlijke situaties en vastgestelde prioriteiten voor op overige situaties. De gemeente vindt dat daar in dit geval geen sprake van is. Om die reden maakt de gemeente geen extra capaciteit vrij voor nadere handhaving.

De gemeente denkt dat mevrouw A. niet alleen last heeft van de parkeerwijze van haar buurman, maar dat er daarnaast sprake is van een burencflict. Om die reden heeft de gemeente mediation aangeboden. Mevrouw A. had hier graag gebruik van gemaakt, maar de buurman wil geen mediationtraject doorlopen, omdat hij niet vindt dat er sprake is van een conflict. Het mediationtraject is niet afdwingbaar voor de buurman. De gemeente wilde

mevrouw A. op een andere manier begeleiden in het gesprek met haar buurman en bood haar daarom ook een coachingstraject aan. De gemeente geeft aan dat mevrouw A. dit traject zelf heeft beëindigd. De reden die mevrouw A. hiervoor heeft gegeven bij de mediator en gemeente is dat ze alleen wil dat tegen het parkeren van de buurman handhavend wordt opgetreden. Maar hierdoor kan het niet tot een constructief gesprek komen met de burens.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de klacht van mevrouw A. aan het vereiste van *luisteren naar de burger*. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat hij of zij belangrijk vindt. Dit betekent dat de overheid bij (herhaalde) verzoeken om handhaving zo snel mogelijk persoonlijk contact opneemt met de burger, daarbij het belang en doel van het verzoek bespreekt, uitlegt wat de (on-)mogelijkheden zijn en in samenspraak zich inspant voor een snelle en informele oplossing van het probleem.

Wat kan de burger verwachten van de politie en de gemeente bij burenc conflicten?

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten over het handelen van de gemeente en politie, waarin een burenc conflict de kern van het probleem is.¹ Problemen met burens zijn naar de ervaring van de Nationale ombudsman vaak ingrijpend en kunnen veel ergenis veroorzaken. De Nationale ombudsman benadrukt dat burenc conflicten met name in de privésfeer liggen en daarom is het in de eerste plaats aan burgers zelf om hun problemen op te lossen. Soms kan een conflict zo hoog oplopen dat een burger de gemeente of de politie vraagt in te grijpen.

Wat kan de politie doen?

In een burenc conflict heeft de politie een rol wanneer er sprake is van strafbare feiten. De politie is namelijk belast met de opsporing en vervolging van strafbare feiten. Bij strafbare feiten moet de politie een aangifte opnemen. De officier van justitie beslist vervolgens over de mogelijke vervolging. Bij burenc conflicten kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de noodzaak om in te grijpen wanneer sprake is van geweld-gebruik, bedreiging of

beschadiging van eigendommen. Van de politie kan niet verwacht worden dat zij optreedt als er alleen een melding is van overlast of hinder. Daarnaast zal de politie keuzes moeten maken bij de handhaving van regels omdat haar mogelijkheden beperkt zijn.

Wat kan de gemeente doen?

Ook voor de gemeente geldt dat de mogelijkheden om iets te betekenen in een burenc conflict beperkt zijn. De rol van de gemeente is om toe te zien op de naleving van

gemeentelijke regels. Te denken valt aan een café dat te lang openblijft. Als de voorschriften overtreden worden, moet de gemeente in principe handhaven. Wel kan de gemeente goede redenen hebben om af te zien van handhaving. Zo zal de gemeente prioriteiten moeten stellen in de handhaving, omdat de mogelijkheden en middelen om te handhaven niet onbeperkt zijn. Als de gemeente niet handhaaft, moet zij dit wel goed motiveren.²

Indien een burenc conflict zodanig escaleert dat de openbare orde en veiligheid in het gedrang komen, dan is er een rol weggelegd voor de burgemeester. Dit betekent dat bij problemen tussen bure n de burgemeester ervoor zorgt dat de instanties die betrokken zijn bij de problemen, met elkaar in contact komen en overleggen wat de beste oplossing is. Betrokken instanties kunnen de woningcorporatie, de GGD, de politie en de gemeente zijn. De burgemeester moet er ook op toezien dat eventuele afspraken door de instanties worden nagekomen. De burgemeester hoeft daarbij zelf niet inhoudelijk mee te denken over een oplossing. Hij of zij is er wel voor verantwoordelijk dat het probleem wordt opgepakt door de betrokkenen.

Realistische verwachting burger van belang

Dat de mogelijkheden voor de gemeente en de politie om problemen op te lossen vaak beperkt zijn, maakt het des te belangrijker voor burgers dat zij weten wat zij in redelijkheid van hun gemeente of de politie mogen verwachten. Een realistische verwachting draagt bij aan het vertrouwen van burgers in de overheid. Van belang is dus dat de gemeente en de politie de betrokkenen informeren over de te nemen stappen en wat zij daarvan kunnen verwachten.

De mogelijkheden voor de gemeente en de politie om de problemen tussen bure n op te lossen zijn vaak beperkt. De Nationale ombudsman vindt dat de burger van de overheid een inspanning mag verwachten om in een burenc conflict de verstandhouding tussen partijen te verbeteren. Te denken valt aan een bemiddelende rol. Van belang is dat de overheid geen partij kiest in het conflict. De overheid kan een faciliterende rol spelen in de bemiddeling, maar of een bemiddeling tussen partijen slaagt, ligt niet in handen van de overheid. Ook is het begrijpelijk dat de overheid zich op een gegeven moment terugtrekt wat betreft haar bemiddelende rol, omdat de daarvoor beschikbare tijd en capaciteit beperkt is. Of als er ondanks een aanbod daartoe geen bemiddeling meer mogelijk is tussen de partijen. Of de gemeente en de politie zich voldoende hebben ingespannen om een bijdrage te leveren aan het oplossen van het burenc conflict, is voor een groot deel afhankelijk van de concrete omstandigheden. Bij de beoordeling van de manier waarop de gemeente of de politie heeft bijgedragen aan het oplossen van het burenc conflict is ten slotte de opstelling van de partijen van belang. Bijvoorbeeld: hoe hebben beide partijen gereageerd op initiatieven om zelf bij te dragen aan een oplossing van het conflict?

Heeft de gemeente in dit geval voldoende gedaan?

De Nationale ombudsman constateert dat nadat mevrouw A. melding heeft gemaakt van parkeeroverlast, de gemeente verschillende initiatieven heeft ondernomen om een bijdrage te leveren aan een oplossing. Zij is diverse keren ter plaatse gaan kijken naar het gemelde probleem. De gemeente heeft hierin gekozen voor een neutrale opstelling en is actief in gesprek gegaan met zowel mevrouw A. als haar buurman. Gelet op de gesprekken met beide partijen en de situatie ter plaatse heeft de gemeente geconstateerd dat de parkeerwijze van de buurman zelf geen overlast of gevaar voor de veiligheid veroorzaakt. Wat betreft het parkeerprobleem dat mevrouw A. ervaart van overige auto's geeft de gemeente aan dat zij altijd melding kan maken van een gevaarlijke situatie of hinder.

De Nationale ombudsman oordeelt dat de gemeente zich actief heeft opgesteld, contact heeft gezocht en mevrouw A. de mogelijkheid biedt om melding te maken van hinder die zij door de geparkeerde auto's ondervindt.

Mevrouw A. klaagt er met name over dat de gemeente niet handhavend optreedt en vindt dat de gemeente regelmatig en uit eigen beweging moet controleren of in overeenstemming met de regels wordt geparkeerd.

De Nationale ombudsman deelt deze mening niet. De gemeente is genoodzaakt om prioriteiten te stellen bij de handhaving en dient de keuzes die zij maakt goed te motiveren. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente naar mevrouw A. duidelijk heeft gecommuniceerd over de (on-)mogelijkheden bij de handhaving van het parkeerverbod. De Nationale ombudsman constateert verder dat mevrouw A. zelf duidelijk heeft gemaakt, dat zij niet alleen aanloopt tegen de parkeerwijze van haar buurman, maar eveneens in conflict met hem is. Ook de gemeente heeft de inschatting gemaakt dat er sprake is van een burenc conflict. Het is dan ook de vraag of een strikte handhaving van het parkeerverbod bijdraagt aan de oplossing van het probleem. Nu het belang van mevrouw A. ook ligt bij een oplossing van het burenc conflict, zag de gemeente een bemiddelende rol voor zichzelf weggelegd.

Om de kern van het probleem op te lossen heeft de gemeente mediation aangeboden. Helaas heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid; de buurman geeft er de voorkeur aan dat wanneer mevrouw A. ergens mee zit zij dat onderling bespreken. Terecht stelt de gemeente vast dat een mediationtraject niet afdwingbaar is. Om mevrouw A. desondanks te ondersteunen, heeft de gemeente haar een coachingstraject aangeboden. Dit traject heeft zij echter zelf beëindigd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente met deze werkwijze zich in voldoende mate heeft ingespannen. Dat deze inspanningen niet hebben geleid tot een oplossing is uiteraard teleurstellend voor mevrouw A. maar kan de gemeente niet worden verweten. Het is bovendien begrijpelijk dat de gemeente op enig moment haar inspanningen staakt, als na verschillende pogingen daartoe is gebleken dat bemiddeling tussen de partijen niet is geslaagd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente Lansingerland heeft gedaan wat men van haar mag verwachten en heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van 'luisteren naar de burger'.

De onderzochte gedraging van de gemeente is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de gemeente Lansingerland is niet gegrond.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

1 Zie bijvoorbeeld de rapporten van de Nationale ombudsman 2011/307 van 17 oktober 2011 en 2009/183 van 3 september 2009.

2 De Nationale ombudsman heeft spelregels opgesteld die bijdragen tot de behoorlijke behandeling van verzoeken om handhaving. De spelregels staan in de Handhavingswijzer.