

GEMEENTELIJKE OMBUDSCOMMISSIE

Voorzitter: de heer M.A.C. van Egdom
Leden: mevrouw B. Krol, mevrouw E.H. Mellink (secretaris)
Ambtelijke ondersteuning: mevrouw W. Koning-Hulzebos.

RAPPORT

De klacht is gericht op het feit dat klager naar zijn mening anders wordt behandeld dan andere horeca-ondernemers. De gemeente heeft hem geen correcte en steeds wisselende informatie verstrekt. Als laatste vindt klager dat hij onterecht de opdracht heeft gekregen om contact op te nemen met zijn overbuurman om tot een verdeling te komen van de terrasruimte tussen beide horecagelegenheden.

INLEIDING

Klager wil een horecabedrijf exploiteren en meldt zich hiervoor bij de gemeente. Er vindt op 26 juli 2016 een intakegesprek plaats. In augustus 2016 ontvangt klager de vergunning. Het betreft een vergunning zonder terras. In september 2016 stalt klager een terras uit en wordt hierop aangesproken door handhavers van de gemeente. Gedurende de periode november 2016 tot en met januari 2017 vinden gesprekken plaats tussen de gemeente en klager over het aanvragen van een terras. Klager vindt dat hij gedurende deze gesprekken wisselende informatie ontvangt. Tevens ontstaat bij hem het gevoel dat hij anders wordt behandeld dan andere horeca-ondernemers in Assen. Op 30 januari 2017 heeft klager een gesprek met de burgemeester over de verdeling van het terras. Klager bezoekt op 6 februari 2017 het spreekuur van de wethouder waar hij een melding van discriminatie doet. Tevens meldt klager dat hij zijn beklag wil doen bij de ombudscommissie (hierna de commissie). Klager bezoekt op 13 februari 2017 het spreekuur van de commissie. Per mail van 14 februari 2017 geeft klager bij de commissie aan tegen wie zijn klacht is gericht. De exploitatievergunning inclusief terras wordt op 14 februari 2017 verleend.

ONDERZOEK

Na ontvangst van de klacht door de commissie op 14 februari 2017, heeft zij het college verzocht om schriftelijk te reageren op de klacht. Tevens werd verzocht om toezending van alle relevante stukken. De reactie van de teamleider Openbare Orde en ruimte (hierna de teamleider) is ontvangen op 10 maart 2017.

BEVINDINGEN

Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken komt de commissie tot de volgende feiten.

Op 26 juli 2016 vindt het intakegesprek plaats tussen de horecamedewerkster van de gemeente en klager die een horecagelegenheid wil beginnen op het adres te Assen. In dit gesprek wordt aan klager aangegeven dat er beperkingen zijn voor wat betreft het exploiteren van een terras. Klager geeft aan dat hij niet voornemens is om een vergunning voor een terras aan te vragen. Op 2 augustus 2016 dient klager zijn aanvraag in voor het exploiteren van zijn lunchroom. De vergunning wordt op 18 augustus 2016 verleend.

Op 27 september 2016 constateren de toezichthouders dat klager een deel van zijn meubilair gedeeltelijk buiten had geplaatst. Hierdoor ontstaat een terras. Klager wordt hier op aangesproken.

In de periode november 2016 tot begin maart 2017 vinden er tussen de gemeente en klager verschillende contactmomenten plaats over het exploiteren van een terras.

Hieruit komt naar voren dat ondanks het verzoek van de gemeente klager en zijn overbuurman het onderling niet eens kunnen worden over een verdeling van het tussen hun panden gelegen terras. Klager is van mening dat hij mede gelet op de clausule in de vergunning van zijn overbuurman recht heeft op de helft van zijn terras. Klager geeft dit zowel bij de medewerkers van het team Horeca, de teamleider alsmede ook bij de burgemeester aan. De gemeente maakt - naar eigen zeggen- een verdeling tussen beide terrassen “naar redelijkheid” en stuurt op 14 februari 2017 de vergunning aan klager. In het gesprek met de burgemeester wordt klager gewezen op de mogelijkheid van bezwaar en beroep indien hij het niet eens is met de verdeling van het terras. klager dient zowel een bezwaarschrift in tegen zijn eigen terrasvergunning alsmede ook tegen die van zijn overbuurman.

Klager meldt zich regelmatig bij de balie als ook telefonisch met vragen. Als gevolg hiervan worden afspraken met hem gemaakt over de wijze hoe het contact tussen hem en de gemeente in de toekomst plaatsvindt. Een keer in de twee weken worden de vragen van klager besproken. De vragen moeten door klager van te voren zijn aangeleverd en tijdens het gesprek worden alleen die punten besproken. Tijdens het gesprek zelf mogen geen nieuwe punten worden aangedragen door klager. Het gesprek zal maximaal 1 uur duren. Bij toekomstige gesprekken zal klager zich respectvol gedragen, zich kort uitspreken zodat de bespreking van de punten ook kort kunnen plaatsvinden. De horecamedewerkster zal in de gesprekken duidelijker aangeven wat wel en niet mag en indien nodig eerst zaken uitzoeken en daar dan later op terugkomen.

Op 13 februari 2017 verschijnt klager op het spreekuur van de commissie. De heer Van Egdom geeft aan dat onderzocht wordt of de interne klachtprocedure is doorlopen. Indien dit nog niet is gebeurd dient dit eerst te gebeuren voordat de commissie de klacht in behandeling kan nemen. Tevens wordt aan klager gevraagd om een mail te sturen aan de commissie met daarin aangegeven over wie hij een klacht wil indienen. Klager stuurt op 14 februari 2017 de mail aan de commissie.

Uit het onderzoek van de commissie komt naar voren dat klager in januari 2017 heeft aangegeven een klacht te hebben over de wijze waarop hij door de horecamedewerkster en de horecacoördinator is geïnformeerd over de mogelijkheden van een terras. In twee gesprekken met de teamleider, de horecamedewerkster en klager is de klacht besproken. Aan de hand van deze gesprekken zijn afspraken gemaakt over hoe het contact tussen klager en de gemeente in de toekomst zullen plaatsvinden. Daarmee is de klacht van klager behandeld.

Horen van klager op 29 maart 2017

De voorzitter heet klager welkom, stelt de commissie voor en geeft uitleg over de procedure. De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitieve rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen.

De commissie is op basis van de onderliggende stukken tot de conclusie gekomen dat de klacht de volgende onderwerpen betreft.

1. klager wordt anders behandeld dan de andere horeca-ondernemers in Assen.
2. De gemeente geeft klager geen correcte en steeds wisselende informatie over de horeca- en terrasvergunning.
3. klager vindt het onterecht dat hij van de gemeente de opdracht heeft gekregen met zijn overbuurman te overleggen over de verdeling van de terrasruimte bij zijn locatie.
4. De omvang van het aan klager toegewezen terras is een zaak voor de algemene commissie bezwaarschriften. Op dat punt beperkt de commissie zich voor zover dat nodig is om onderwerp 3 goed te kunnen beoordelen.

De voorzitter vraagt waar het zwaarste punt voor klager ligt.

Klager geeft aan dat hij vanaf het eerste contact anders wordt behandeld. Daarom heeft hij ook geluidopnames gemaakt. In totaal heeft hij 9 uur aan opgenomen gesprekken. Klager heeft dit gedaan omdat de horecamedewerkster in elk gesprek aangaf dat hij het de vorige keer niet goed heeft begrepen en zij het niet zo heeft gezegd. Alhoewel klager van oorsprong Italiaan is, is hij de Nederlandse taal wel machtig en heeft hij de gesprekken wel degelijk goed begrepen. De opmerking van de horecamedewerkster vond hij dan ook irritant. Er is zelfs tegen hem gezegd dat het misschien beter was om zijn vrouw die van origine Nederlandse is mee te nemen naar de gesprekken. Klager heeft bij navraag bij zijn advocaat het advies gekregen om de gesprekken op te nemen. Tevens heeft deze aangegeven dat dit mag zonder toestemming van de betrokkenen.

Klager heeft in een gesprek met de horecamedewerkster en haar teamleider kenbaar gemaakt dat hij de gesprekken had opgenomen. De horecamedewerkster heeft hier boos op gereageerd waarna de teamleider de situatie heeft gesust. Het gebeurt elke keer weer dat dingen anders worden gezegd en dat kost klager erg veel voorbereiding. Als klager contact zoekt met de horecamedewerkster dan kan het niet en als zijn overbuurman belt dan wordt hij binnen 5 minuten teruggebeld. Ook dat gebeurt elke keer weer opnieuw. Als er een auto voor de zaak staat om te laden en te lossen en klager belt hierover dan komt niemand van handhaving direct. Pas om 16.00 uur verschijnt er iemand maar melden zich dan ook nog niet eens bij klager. Als zijn overbuurman of zijn buurvrouw bellen dan staat er binnen 5 minuten iemand van handhaving.

Tijdens een gesprek met de overbuurman kwamen medewerkers van handhaving langs. Ze spraken met hem maar toen klager iets wilde vragen hadden de medewerkers in een keer geen tijd meer. Klager had een discussie met zijn buurvrouw over een stoepbord en binnen 5 minuten stonden de medewerkers van handhaving op de stoep. De medewerkers van handhaving gaven de buurvrouw van klager gelijk. Dat vindt klager raar en frustrerend. De politie was hier ook bij geroepen om te vragen of klager aangifte wilde doen. Op zijn verzoek of de politie een bekeuring wilde uitschrijven vanwege het fout parkeren van de auto van zijn buurvrouw werd afwijzend gereageerd. De politie had andere zaken te doen. De medewerkers van handhaving hadden echter niets te doen en toch traden zij ook niet handhavend op. Een ander voorbeeld is dat op 27 augustus 2016 foto's werden genomen van zijn stoepbord. Daarop heeft klager het stoepbord verplaatst. Er zijn foto's van andere stoepborden die wel mogen.

Het klopt dat klager eerst geen terrasvergunning had. In september vroeg een klant echter of een tafel met stoel buiten mocht staan vanwege het mooie weer. Daarom had klager het gedaan en daar heeft hij een waarschuwing voor gekregen. Echter zijn overbuurman had zijn terras ook op een deel gezet wat niet mocht. Daar heeft klager foto's van maar met zijn melding hierover wordt niets gedaan.

De overbuurman zou in 2016 geïnvesteerd hebben in nieuw terrasmeubilair. Maar uit foto's van Facebook blijkt dat hij het terras ook al in 2012 had.

De voorzitter vraagt wat klager vindt van het feit dat hij zelf met zijn overbuurman moest overleggen over het terras.

Klager antwoordt dit raar te vinden. Als iemand hem had gevraagd om een deel van zijn terras af te staan dan had klager het ook niet gedaan. Als ze er dan niet uit zouden komen dan zou de gemeente een verdeling naar billijkheid maken. Klager vraagt zich af wat billijk is. Het terras van de overbuurman is er destijds onder dwang van de wethouder gekomen. De horecamedewerkster ontkent dat de horecacoördinator dit heeft gezegd. Het terras van zijn overbuurman is een grote uitzondering en het gevolg van afspraken uit het verleden. Tijdens het hele proces wordt niet eens sorry gezegd.

De burgemeester schrijft dat de reden voor de verdeling is dat zijn overbuurman langer zijn horecazaak heeft en een nieuwe investering in terrasmeubilair heeft gedaan. Dat is niet correct omdat pas vandaag de overbuurman nieuw terrasmeubilair heeft geplaatst. Waarom geldt daarnaast de investering die klager heeft gedaan voor het opstarten van zijn bedrijf dan niet. De horecamedewerkster had hierop aangegeven dat dit ondernemersrisico is.

De voorzitter vraagt of de inhoud van het verslag waarin een chronologische opsomming is gegeven door de gemeente klopt.

Klager geeft aan dat het een beetje klopt. Er is gezegd dat op het moment dat zijn overbuurman weggaat dan kan het anders worden. De overbuurman heeft zelf gezegd dat de huur voor het pand al

was opgezegd omdat de huur te veel was. Dat was vorig jaar. Tot aan de Kerst heeft er ook een bord van te koop/te huur gestaan. Dat was ook de reden waarom klager voor het pand heeft gekozen. Later bleek dat de overbuurman toch bleef in het pand.

Tegen klager was gezegd dat hij geen recht had op het terras. Door de burgemeester is aangegeven dat de gemeente inderdaad beslist wie recht heeft op een terras.

Het stoepbord van klager is meegenomen door handhaving omdat deze op de verkeerde plek stond. Het lijkt dichtbij maar het staat aan de andere kant van de lantaarnpaal en daardoor stond het bord vier meter van het pand van de overbuurman.

Mevrouw Mellink vraagt wat de medewerker van handhaving hierover heeft gezegd.

Klager antwoordt dat de overbuurman had gebeld met een klacht over het stoepbord. Daarop heeft handhaving het stoepbord ingeladen zonder dat er een discussie mogelijk was. Klager was het hier niet mee eens maar het bord is toch meegenomen. Later heeft het hoofd van het team handhaving gezegd dat het wettelijk gezien mag maar dat dit niet zo had moeten. Daar zijn excuses voor aangeboden. Wel is gevraagd of klager het netjes vond om een dergelijk bord voor de zaak van zijn overbuurman te plaatsen. Het bord staat echter niet voor de zaak maar ernaast.

Mevrouw Mellink vraagt wat klager wil bereiken en wanneer hij tevreden is.

Klager antwoordt dat hij de helft van het terras wil. Er was een situatie waarbij twee dames op het terras van de overbuurman zaten maar naar klager keken om bediend te worden.

De voorzitter vraagt of klager ook bezwaar heeft gemaakt tegen de vergunning van zijn overbuurman.

Klager antwoordt bevestigend. Naar zijn mening is er sprake van pesterij. Het uitmeten van het terras is ook verkeerd gedaan. Hierdoor verliest hij 23 centimeter aan terras. Het terras van de overbuurman wordt echter niet uitgemeten. Op 13 maart 2017 heeft klager een foto naar de teamleider gestuurd met de opmerking dat dit niet klopt. Tot op heden heeft klager ondanks een herinnering geen antwoord op gekregen. Wel vind er 31 maart 2017 een gesprek plaats. De teamleider geeft toe dat klager gelijk heeft en als oplossing wordt aangegeven dat klager dan minder aan leges betaald. Klager is het hier echter niet mee eens en wil hebben waar hij recht op heeft.

Niets meer aan de orde zijnde dankt de voorzitter klager en sluit de hoorzitting.

Klager stuurt de dag na de hoorzitting nog onderstaande aanvulling op zijn verhaal.

1: In de 2de bladzijde staat geschreven dat ik nu een terras wil en dat dat een beperking heeft. Ze hebben het woord beperking nooit gebruikt ze hebben altijd gezegd dat ik geen recht heb op een terras. (opnamen tussen minuut 8:38 en minuut 9:30)

Ze hebben ook nooit gezegd dat er een clause was op de terras vergunning van zijn overbuurman. Toen ik er over begon (dat heb ik ontdekt via de journalisten) over de clause, hun antwoord was dat ze er niks van wisten. Eventueel als het nodig is kan ik de andere opname opzoeken.

2: De burgemeester schrijft in zijn brief: De overbuurman heeft reeds medio 2016 een behoorlijke financiële investering gedaan ten behoeve van zijn terras. Dat is niet waar dat dit in 2016 was, want zoals u kunt zien in de bijlage heb ik gevonden op facebook een foto van 2012 met hetzelfde terras. Zoals ik u vandaag heb verteld (29-3-2017) heeft hij vandaag nieuwe terras meubels gekregen (bij de bijlage heb ik een foto toegevoegd). En bij mij word gezegd dat het ondernemer risico is, waarom bij hem telt dat niet?

3: Op bladzijde 3 schrijven ze: klager is van mening dat hij recht heeft op de helft van het terras van zijn overbuurman. Dat heb ik niet gezegd maar de woordvoerder van de pers heeft tegen de journalist van Asser courant en dagblad van het Noorden gezegd dat ik recht heb op de helft van het terras.

4: Zoals ik jullie heb toegelicht het verhaal over de stoepbord dat ze die wouden meenemen, want volgens hun stond het op het terras van de overbuurman (blz 4) Heb ik in deze mail de foto toegevoegd die ik aan jullie heb laten zien.

5: Op bladzijde 4 schrijven ze dat ik zonder vergunning een terras exploiteerde voor mijn gevel, dat klopt. Maar zoals ik jullie heb verteld heb ik melding gedaan dat de overbuurman ook zijn tafels en stoelen had op een plek waar hij geen vergunning voor had. Maar de teamleider heeft gezegd dat dat niet is geconstateerd. Heb ik in deze mail de foto toegevoegd (foto 1)die ik aan jullie heb laten zien van zijn facebook. Op de foto is te zien dat hij een tafel heeft staan na de lantaarnpaal, waar hij geen vergunning voor heeft.

6: Zoals jullie hebben gehoord in de opname wordt niet gezegd: komen jij er onderling niet uit gaan we kijken wat billijk is (opname tussen minuut 5:50 en minuut 6: 10) (opnamen tussen minuut 7:40 en minuut 7 :50)

7: Heb ik in deze mail de foto toegevoegd die ik aan jullie heb laten zien over de plek waar hun zijn begonnen met afmeting van mijn terras (op de blindenstrook). 13 april heb ik de eerste mail gestuurd met foto.17 april heb ik een gesprek gehad met de teamleider. 21 maart nadat ze de pionnetjes in de grond hebben geslagen heb ik gebeld maar mocht ik niemand spreken maar moest ik een mail sturen, en dat heb ik gedaan. Vandaag is het 29 maart en na bijna 3 weken heb ik nog steeds geen antwoord.

Horen van de teamleider op 29 maart 2017

De voorzitter heet de teamleider welkom en stelt de commissie voor.

Als eerste merkt de voorzitter op dat de commissie verbaasd is over de zeer late afzegging van de eenheidsmanager. Een hoorzitting kan namelijk niet zomaar verzet worden.

De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de hand van het stellen van vragen de gehele voorgeschiedenis probeert te reconstrueren. Op basis van het dossier en de gesprekken wordt een rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport wordt naar alle partijen gestuurd en kunnen er opmerkingen worden gemaakt. Indien de opmerkingen terecht zijn worden deze overgenomen, zo niet zal dit gemotiveerd worden door de commissie. Daarna volgt het definitieve rapport met het oordeel van de commissie en eventuele aanbevelingen die zwaar wegen.

De voorzitter merkt op dat op basis van de stukken de commissie de klacht in vier onderdelen heeft verdeeld.

1. klager wordt anders behandeld dan de andere horeca-ondernemers in Assen.
2. De gemeente geeft klager geen correcte en steeds wisselende informatie over de horeca- en terrasvergunning.
3. klager vindt het onterecht dat hij van de gemeente de opdracht heeft gekregen met zijn overbuurman te overleggen over de verdeling van de terrasruimte bij zijn locatie.
4. De omvang van het aan klager toegewezen terras is een zaak voor de algemene commissie bezwaarschriften. Op dat punt beperkt de ombudscommissie zich voor zover dat nodig is om onderwerp 3 goed te kunnen beoordelen.

Voor wat betreft het terrassenbeleid zal de commissie beoordelen of dit behoorlijk is toegepast. Dan met name over de vraag of de informatie aan klager correct is geweest daarover. Vervolgens voor het antwoord op de vraag of de gemeente terecht of niet klager de opdracht heeft mogen geven om met de overbuurman tot overeenstemming te komen over de verdeling van het terras. Er komt geen oordeel over het beleid zelf. Ook zal geen oordeel worden gegeven over de precieze omvang van het terras - dat is een zaak van de Algemene commissie bezwaarschriften - maar de inhoud van het gemeentelijk terrassenbeleid wordt meegenomen om een oordeel te geven over de drie zojuist genoemde punten.

De voorzitter geeft aan dat klager een aantal voorbeelden heeft genoemd waaruit zou blijken dat hij anders wordt beoordeeld dan andere horecaondernemers. Zo geeft de horecamedewerkster, aldus klager, steeds verschillende informatie of komt hier in een later gesprek op terug. Klager heeft de indruk dat zijn overbuurman in de watten wordt gelegd en bij klager gebeurt dit nooit. Als voorbeeld noemt klager hiervoor de fout geparkeerde auto waar niet adequaat op wordt gereageerd. Indien de

overbuurman belt wordt hier direct actie op ondernomen en indien klager belt dan gebeurt dit niet. Mevrouw Mellink noemt als voorbeeld de houding van de handhavers, de meting van het terras en dat het stoepbord van klager zo maar is meegenomen.

De team merkt als eerste op dat zij tot vorige week ook de teamleider was van de stadswachten (handhavers/toezichthouders). Verder merkt zij op dat het hier een complex verhaal betreft. Het bordenverhaal is uitgezocht en daar is met de betrokken ambtenaren over gesproken. Het stoepbord is met excuses teruggegeven. Er gebeurt heel veel en daar waar nodig stuurt de teamleider bij.

Mevrouw Mellink vraagt waarom de teamleider de opgenomen gesprekken niet wil horen. De teamleider antwoordt dat het voor haar vooraf niet bekend was dat klager de gesprekken opnam. Er zijn met klager hierover afspraken gemaakt. Het betreft hier ook een interactie tussen de horecamedewerkster en klager. De teamleider heeft dit gezien tijdens een gesprek met beide betrokkenen. Daar zijn ook afspraken over gemaakt. Zo is aan de horecamedewerkster mee gegeven dat als klager een vraag heeft en zij het antwoord niet zeker weet dit eerst uitzoekt.

Mevrouw Krol geeft aan dat zij dit niet in de stukken terug leest. De teamleider antwoordt dat het een 3 uur durend gesprek betrof en daarom alleen de werkafspraken heeft vastgelegd en daarbij ook gefilterd is om verder te kunnen.

Mevrouw Mellink merkt op dat er een terrassenbeleid is waar men aan zich dient te houden. De teamleider geeft aan dat door de deregulering minder regels zijn waardoor de vergunning helder is. De gedragsregels zijn echter bij de ondernemers neergelegd en werd geprobeerd overeenstemming te bereiken door middel van een gesprek tussen betrokkenen. Achteraf bezien is er echter behoefte aan meer regels. Mevrouw Mellink merkt op dat dit niet duidelijk is.

Mevrouw Mellink vraagt of er ook gesproken is met de overbuurman en of de duidelijke taal ook is gehanteerd in deze gesprekken. De teamleider geeft aan dat er inderdaad ook gesproken is met de overbuurman. Dit zijn echter heel andere gesprekken. Mevrouw Mellink vraagt wat daar de reden van is. De teamleider geeft aan dat het mede te maken heeft met de partijen zelf. Zo was er gisteren weer een groot incident met klager. Mevrouw Mellink vraagt of het dan duidelijk genoeg is voor beide partijen. De teamleider antwoordt dat hiervoor geen klachten waren, er waren wel gesprekken.

Mevrouw Mellink merkt op dat de gemeente toch een regiefunctie heeft in dergelijke zaken. De teamleider geeft aan dat dit slechts in het geval bij conflicten is.

De voorzitter vraagt of achteraf gezien het terecht was om klager de opdracht te geven in overleg te gaan met de overbuurman. De teamleider antwoordt dat bij een volgende keer niet meer zo word gehandeld. Mevrouw Mellink vraagt of dat alleen in deze situatie betreft. De teamleider geeft aan dat er andere mogelijkheden zijn vanuit de ondernemers. De overbuurman wilde wel meewerken en door de gesprekken is voor deze insteek gekozen.

Mevrouw Krol vraagt of geen rekening is gehouden met het feit dat het hier om twee concurrerende partijen ging. De teamleider antwoordt ontkennend. Vanuit alle redelijkheid van de overbuurman was er een mogelijkheid om tot een overeenstemming te komen. Het gedrag van klager heeft er echter voor gezorgd dat zijn overbuurman dwars ging liggen. Vanuit mediation is nog geprobeerd om tot een oplossing te komen maar dat is niet gelukt.

De voorzitter vraagt of de vergunning van de overbuurman niet in strijd is met het beleid.

De teamleider geeft aan dat aan de voorganger van de overbuurman in 2007 een terras is toegekend. Daar ging een deel van de gesprekken ook over. De toenmalige wethouder heeft gezorgd dat er destijds een ander besluit is genomen. Bij beide terrassen moeten de partijen de straat over.

Mevrouw Krol vraagt wanneer het besef bij de gemeente kwam dat het de heren niet lukte om overeenstemming te bereiken en is bij de horecamedewerkster duidelijk hoe het werkproces eruit ziet.

De teamleider antwoordt dat het soms niet duidelijk is wat klager wil. Dat was vaak pas na het gesprek duidelijk in de zin van oh hij wil een terras. Dat mogelijk de overbuurman weg zou gaan is niet gezegd en medio december was dat weer anders en niet meer relevant.

Mevrouw Krol constateert dat het om communicatie tussen twee partijen gaat en dat deze op punten te kort schoot. De vraag is wat was dan wel duidelijk.

De voorzitter merkt op dat de informatie zoals dat in het verslag staat voor wat betreft juli 2016 niet klopt. Het middenstuk zou ter discussie staan.

De teamleider antwoordt dat de aanvraag destijds over de horeca ging en dat toen is gezegd dat het voldoende was. Voor wat betreft het terras daar was de horecamedewerkster niet van op de hoogte. Pas eind 2016 was het haar duidelijk dat er een bepaling stond ten aanzien van het terras in de vergunning van de overbuurman. De teamleider begrijpt dat bij klager een gevoel is ontstaan dat hij onheus bejegend is maar dat is zeker niet willens en wetens gebeurd. Er is een afweging gemaakt wat kan wel.

Mevrouw Krol merkt op dat zaken voor klager ook niet helder waren en daarom regelmatig aan de balie verscheen. Was toen niet duidelijk dat klager ontevreden was.

De teamleider geeft aan dat het wel is gebeurd maar desalniettemin bleef klager met vragen komen aan de balie. Klager verwachtte dan ook dat de gemeente direct antwoord kon geven. Klager vind een aantal zaken moeilijk en daarom heeft de horecamedewerkster geholpen en in sommige gevallen zelfs overgenomen. In een gesprek met klager is een aantal zaken ook uitgelegd door de teamleider. Zo wilde klager direct horen of een vergunning mogelijk was terwijl er nog spullen aangeleverd moest worden. De kadastrale tekening is dan maar als aanvraag aangemerkt.

Mevrouw Mellink vraagt of in het kader van het leegstandbeleid actief geprobeerd wordt vanuit de gemeente om dit op te vullen.

De teamleider antwoordt dat in de gesprekken met klager een aantal panden zijn besproken en de mogelijkheden daarvan besproken. De horecamedewerkster heeft het klager mogelijk gemaakt om gemakkelijk en snel een vergunning voor een terras te krijgen.

Mevrouw Mellink merkt op dat dit geen antwoord op de vraag is. De horecamedewerkster heeft inderdaad goed werk geleverd.

De teamleider geeft aan dat het niet het werk van de horecamedewerkster is om formulieren in te vullen.

Mevrouw Mellink vraagt waar is het op gebaseerd en hoe wordt hier mee omgegaan bij andere ondernemers. Mevrouw Krol vult aan of door de gemeente wordt verwezen naar andere panden.

De teamleider antwoordt dat dit niet vaak aan de orde is. Er is ook weinig ruimte voor. Andere ondernemers vinden het lastig maar doen het wel zelf.

Mevrouw Mellink merkt op dat klager dus al veel geholpen is.

De teamleider antwoordt dat de verstandhouding in het begin goed was tussen de horecamedewerkster en klager. Daarna werd het minder en zijn er daarom afspraken gemaakt. Er is duidelijk gemaakt waar de horecamedewerkster wel van is en waar niet van. De horecamedewerkster kan daarom in haar werkzaamheden klem komen te zitten en daarnaast botsen de karakters. De dienstverlening was op enig moment zo ruim dat het niet meer duidelijk was dat klager ook zelf dingen moest doen. Daarnaast had de horecamedewerkster ook de opdracht gekregen van haar om niet meer alles te doen.

Mevrouw Mellink verwijst naar de reactie van de burgemeester op de brief van de commissie. Daarin staat dat als een andere ondernemer komt kan het terras anders ingevuld worden en kan een andere verdeling overwogen worden. De vraag is dan hoe is deze verdeling tot stand gekomen?

De teamleider antwoordt dat het eerste deel in de vergunning staat en aan het eind van de brief staat hoe de weging tot de verdeling van het terras tot stand is gekomen.

Mevrouw Mellink vraagt of er een berekening aan ten grondslag heeft gelegen en waarom niet voor 50/50 is gekozen.

De teamleider antwoordt dat de wijziging het gevolg is van het verzoek van klager. De burgemeester heeft zoals genoemd zijn overwegingen gehad om dit niet 50/50 te doen.

De voorzitter constateert dat het middendeel van de straat waar de terrassen op staan in strijd is met het terrassenbeleid.

Mevrouw Krol constateert dat de toiletvoorziening ook te maken heeft met de verdeling.

De teamleider licht toe dat dit slechts te maken had met een situatie waarbij mensen op het terras van de overbuurman zaten maar bij klager gebruik maakten van het toilet.

Mevrouw Krol constateert dat de verdeling van het terras arbitrair is gebeurd. Is bijvoorbeeld niet het aantal vierkante meters van de zaak meegenomen.

De teamleider geeft aan dat die niet zijn meegenomen. De overbuurman heeft dit terras als vijf jaar en hij mag ook uit gaan van een betrouwbare overheid.

Mevrouw Krol stelt dat het ondernemersrisico echter voor beide partijen geldt en niet alleen voor klager.

De teamleider geeft toe dat het een bijzondere situatie is maar de discussie over het terras ligt bij de bezwaarschriftencommissie.

Mevrouw Krol vraagt hoe het zit met de communicatie wederzijds. In het dossier worden namen genoemd van verschillende medewerkers die met klager hebben gesproken.

De teamleider geeft aan dat de horecamedewerkster in principe het eerste aanspreekpunt is en dat de horecacoördinator een keer spontaan bij het gesprek is aangeschoven. Vanuit economische zaken is een medewerkster betrokken geweest bij een tweetal gesprekken. Klager heeft daarna aangegeven niet meer met de horecamedewerkster en de horecacoördinator te willen spreken.

Mevrouw Krol stelt dat er een duidelijke structuur is in principe maar complex door anderen is geworden.

De teamleider geeft aan dat zij alleen nu nog met klager de gesprekken voert. Binnenkort staat weer een gesprek gepland.

De voorzitter vraagt of er ook verslagen zijn gemaakt van de gesprekken met de overbuurman.

De teamleider zoekt dit uit en informeert de commissie.

Op de opmerking ten aanzien van de discriminatie geeft de teamleider aan dat dit is besproken binnen het team. Er is niet echt geconstateerd dat er sprake is van discriminatie maar er ligt ook geen officiële melding.

Mevrouw Mellink kan echter begrijpen dat klager dit wel zo voelt.

De teamleider geeft aan dat hier in wezen sprake is van een burencollict en dat neemt ook bepaalde zaken met zich mee.

Mevrouw Mellink merkt nog op dat de toonzetting van de gesprekken met klager hard is. Als voorbeeld noemt zij het gebruik van woord als "gedonder".

De teamleider is het met deze opmerking eens. Onder de horecaondernemers is er echter wel een ander taalgebruik. Maar het ontstaat echter ook niet zomaar.

De voorzitter dankt de teamleider voor haar aanwezigheid en sluit hierna de hoorzitting.

Op 24 april 2017 ontvangt de commissie onderstaande schriftelijke reactie op de vragen van de commissie naar aanleiding van de hoorzitting.

1. Hoe en of is de overbuurman geïnformeerd over wat wel en niet kan met betrekking tot het Terrassenbeleid?

Aan de overbuurman is geen uitleg gegeven over het Terrassenbeleid. Wel is aan de overbuurman meerdere malen telefonisch uitleg gegeven over het onderwerp "uitstallingen" dat wegens deregulering niet meer in de Algemene Plaatselijke Verordening Assen is opgenomen. Bovenstaande uitleg is gegeven naar aanleiding van meldingen van de overbuurman over bijzonder gedrag van klager (zie bijlage: Bijzonderheden klager). Het uitstallingen beleid is in 2010 ingetrokken. Na overleg met diverse instanties is een brief (2012) van de MKB Binnenstad uitgegaan naar alle ondernemers waarin verwacht wordt dat ondernemers verantwoord dienen om te gaan met het plaatsen van uitstallingen.

Dit betekent dat er niet handhavend kan worden opgetreden op grond van de Algemene Plaatselijke Verordening Assen.

De beleidsregels (Nota uitstallingenbeleid 1999) vormden een nadere uitwerking van het toentertijd geldende uitstallingen artikel dat was opgenomen in de Algemene Plaatselijke Verordening Assen.

Het doel van die regels is onder andere:

- Het voorkomen of beperken van overlast;
- Het creëren van inzichtelijkheid en duidelijkheid;
- Het zorgdragen voor een beheersbare en handhaafbare situatie;
- Het zorgdragen voor een gebruiksvriendelijke stad voor weggebruikers, waaronder rolstoelgebruikers;
- Het voorkomen van ergernissen van weggebruikers, omwonenden en collega-ondernemers.

Iedere aanvraag om een vergunning (uitstalling) diende te voldoen aan de volgende voorwaarden:

"de binnenstad" en "andere winkels binnen de gemeente"

- het is alleen toegestaan voorwerpen te stallen voor het eigen winkelpand; voorwerpen dienen binnen het verlengde van de zijgevels van het desbetreffende perceel te blijven
- een voetpad dient tenminste een aaneengesloten obstakelvrije doorgang van 1.50 meter te hebben
- voorwerpen moeten tegen de gevel staan; er mag van ten hoogste 1.50 meter uit de gevel-/rooilijn van het pand gebruik worden gemaakt van het voetpad
- binnen een afstand van 1.50 meter vanuit de rijweg gerekend, inclusief parkeervakken, mogen geen voorwerpen worden uitgesteld
- indien de gevellijn is gelegen achter de rooilijn, kunnen, indien dit het straatbeeld ten goede komt en er geen sprake is van enige vorm van hinder, burgemeester en wethouders ontheffing verlenen van het bepaalde onder punt 3
- het is niet toegestaan voorwerpen te plaatsen binnen een afstand van 0.50 meter van een brandkraan.

Handhaving geschiedt thans op grond van aanspreken op gedrag en verantwoordelijkheid. Als de gemeente toch wil optreden bij excessen moet zij dit handhavingsbesluit zeer nauwkeurig motiveren.

1. Hoe is de horecacoördinator aangesloten bij het gesprek d.d. 9 januari 2017?

Op 9 januari 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de horecacoördinator, de horecamedewerkster en klager. De horecamedewerkster is in eerste instantie contactpersoon van klager in deze zaak. Het contact verliep moeizaam en werd door de horecamedewerkster als vervelend en intimiderend ervaren. Dit was reden om niet meer alleen in gesprek te willen met klager. Hierop is er een gesprek ingepland met twee medewerkers van de gemeente Assen, te weten de horecacoördinator en de horecamedewerkster, en klager. Tevens heeft de horecacoördinator dit gesprek ingeleid vanwege klachten over het plaatsen van uitstallingen waarop de horecacoördinator klager heeft aangesproken.

REACTIE OP DE BEVINDINGEN

Op 26 april 2016 is het conceptrapport naar klager en naar de eenheidsmanager Klant van de gemeente Assen toegestuurd. Eventuele opmerkingen op dit rapport konden tot uiterlijk vrijdag 12 mei 2017 schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de commissie. Klager heeft hier geen gebruik van gemaakt. De gemeente heeft om uitstel gevraagd voor het aanleveren van de reactie. De gemeente heeft tot 16 mei 2017 de gelegenheid gekregen. Op 17 mei 2017 heeft de commissie de reactie ontvangen. Klager is hierop per mail van 17 mei 2017 in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van de reactie en indien gewenst uiterlijk 24 mei 2017 te reageren. Klager heeft per mail van 17 mei 2017 gereageerd. De reactie van de gemeente en klager zijn respectievelijk als bijlage 1 en 2 toegevoegd aan dit rapport.

Daar waar nodig zal de commissie in haar oordeel ingaan op de reacties.

OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Ontvankelijkheid.

De commissie stelt vast dat klager reeds een klacht heeft ingediend bij het bestuursorgaan en dat de interne klachtprocedure is afgerond. De commissie is derhalve bevoegd om de klacht van 14 februari 2017 van klager te behandelen, nu er ook overigens geen beletselen zijn op grond van de wet (art. 9:22 Algemene wet bestuursrecht (Awb)).

OOORDEEL

De commissie heeft kennisgenomen van het dossier en betrokkenen gehoord. Op basis van de schriftelijke stukken en hetgeen tijdens de zitting is besproken komt de commissie tot het volgende oordeel.

De commissie merkt als eerste op dat in dit dossier veel feiten en meningen langs zijn gekomen van zowel klager als van de gemeente. Het is voor de commissie ondoenlijk op al die opmerkingen afzonderlijk in te gaan. Op grond van de onderliggende stukken en hetgeen is gezegd tijdens de hoorzitting heeft de commissie de klacht in vier onderdelen verdeeld.

1. klager wordt anders behandeld dan de andere horeca-ondernemers in Assen.
2. De gemeente geeft klager geen correcte en steeds wisselende informatie over de horeca- en terrasvergunning.
3. klager vindt het onterecht dat hij van de gemeente de opdracht heeft gekregen met zijn overbuurman te overleggen over de verdeling van de terrasruimte bij zijn locatie.
4. De omvang van het aan klager toegewezen terras is een zaak voor de algemene commissie bezwaarschriften. Op dat punt beperkt de ombudscommissie zich voor zover dat nodig is om onderwerp 3 goed te kunnen beoordelen.

Verschil in behandeling horecaondernemers

Klager stelt dat hij anders wordt behandeld dan andere horecaondernemers. Ten aanzien van dit punt concentreert de commissie zich bij haar oordeel op twee belangrijke, concrete onderwerpen, te weten de wijze van afhandelen van het verzoek om een terrasvergunning en het plaatsen van verwijfsborden door klager. In zijn algemeenheid concludeert de commissie dat in de communicatie tussen de gemeente en klager veel mis is gegaan. Alles overziend ligt de bron van deze miscommunicatie toch vooral bij een door de gemeente veroorzaakte valse start bij de behandeling van de terrasaanvraag van klager. Toen duidelijk werd dat klager alsnog een terras bij zijn zaak wilde, had de gemeente zelf

meteen de regie moeten nemen. Dat is niet gebeurd. In plaats daarvan heeft de gemeente klager zelf op pad gestuurd om te overleggen met zijn overbuurman over een herverdeling van de terrassen bij hun bedrijf. De commissie acht dit een fundamentele beoordelingsfout aan de zijde van de gemeente bij de start van het aanvraagproces. Het betreft hier namelijk concurrerende horecabedrijven en deze hebben vanzelfsprekend niet dezelfde belangen. De veronderstelling van de gemeente en de kans van slagen dat klager en de overbuurman er ook onderling wel uit zouden komen is niet erg realistisch. Het is in onderhavig geval ook niet gebeurd, integendeel de verhoudingen zijn er juist door verstoord met alle frustraties van dien, zowel bij klager als bij de overbuurman en de gemeentelijke organisatie.

De commissie constateert dat dit alles nog is verergerd doordat de gemeente klager op pad heeft gestuurd zonder dat hij beschikte over de juiste informatie over de mogelijkheden van een terras voor hem. De vergunning van de overbuurman van 30 juli 2012 bevatte namelijk een NB-bepaling¹. De burgemeester heeft op grond hiervan de bevoegdheid om onder bepaalde omstandigheden tot intrekking, aanpassing of zelfs beperking van de vergunning van de overbuurman over te gaan. Specifiek is zelfs benoemd dat bij vestiging van een horecabedrijf in het pand het mogelijk is dat een gedeelte van het huidige terras komt te vervallen. De commissie is van mening dat juist deze bepaling voor de gemeente hét sein had moeten zijn om meteen zelf duidelijk de regie te nemen in de gesprekken tussen klager en de overbuurman. Door dit na te laten is het proces behoorlijk ontspoord, wat toch vooral de gemeente moet worden aangerekend.

Ten aanzien van de miscommunicatie merkt de commissie mede naar aanleiding van de gemeentelijke reactie op het rapport van bevinden verder nog het volgende op. De commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat er in dit proces nauwelijks sprake is geweest van enige zelfreflectie aan de zijde van de gemeente. Het is de commissie duidelijk dat de wijze van communiceren van klager ook niet altijd even gemakkelijk is geweest. Maar het had zeker op de weg van de gemeente, als professionele organisatie, gelegen om meer inzicht en bewustwording te hebben in de communicatieve processen tussen mensen dan nu in onderhavig geval is getoond. In ieder geval ten aanzien van het helderder communiceren van wat de verantwoordelijkheid is van de gemeente en wat de verantwoordelijkheid van de burger. Daarnaast is het communiceren door meerdere medewerkers zonder dat daarbij duidelijk is gemaakt wie voor klager nou precies het aanspreekpunt is, niet bevorderlijk voor een goede communicatie tussen de betrokkenen.

Voor wat betreft de handelwijze van de gemeente met betrekking tot de plaatsing van verwijsborden door klager kan de commissie kort zijn. Ter zitting heeft klager foto's overgelegd waaruit duidelijk blijkt dat deze niet voor het pand van de overbuurman stonden. Het argument om derhalve het verwijsbord mee te nemen klopt dan ook niet met de werkelijke situatie. Het meenemen van het verwijsbord zonder enige mededeling vooraf aan klager door de gemeentelijke medewerkers van handhaving acht de commissie onbehoorlijk. Klager had tenminste een waarschuwing moeten krijgen zodat hij zelf het bord nog op een geschikte andere plaats had kunnen zetten. Het zonder enige waarschuwing vooraf en zonder dat er van enige serieuze gevaarstelling sprake was meenemen van het verwijsbord is een onrechtmatige inbreuk op het eigendomsrecht. De gemeente heeft dit intussen hersteld door het verwijsbord, onder excuses, terug te geven aan klager.

Verstrekken van informatie, opdracht tot overleg en de omvang van het terras

In aanvulling op wat hiervoor reeds is gezegd over het verstrekken van informatie merkt de commissie op dat noch de horecamedewerkster noch de horecacoördinator vanaf het begin op de hoogte waren van de NB bepaling bij de terrasvergunning van de overbuurman uit 2012. Evenmin hebben zij stilgestaan bij de vraag of de vergunning van de overbuurman uit 2012 eigenlijk wel voldeed aan de Beleidsregels "Terrassenbeleid 2007". Naar het oordeel van de commissie had het uit het oogpunt van zorgvuldigheid voor de hand gelegen dat de gemeente zich vooraf had verdiept in de vraag hoe de aanvraag van klager en de toegewezen vergunning aan de overbuurman van 2012 konden worden ingepast in het Terrassenbeleid. Vooral omdat het de commissie is opgevallen dat de in het 2012 aan de overbuurman vergunde terras niet lijkt te voldoen aan voorschrift C, onder b. van

¹NB-bepaling is een bepaling waar men goed kennis van moet nemen.

hoofdstuk 1 van de beleidsregels. Dat schrijft voor dat “een terrasruimte nagenoeg aansluitend aan, voor of opzij van de inrichting (moet) worden gesitueerd. Een looppad tussen de inrichting en het terras is niet toegestaan.” Vaststaat dat een deel van het terras van de overbuurman niet onmiddellijk aansluit aan zijn bedrijf, sterker nog er ligt ook nog een openbare rijweg tussen. Ook dit punt had voor de gemeente een extra argument moeten zijn om bij de aanvraag van klager het voortouw te nemen. Het is de commissie verder opgevallen dat de beleidsregels geen criteria bevatten voor de verdeling van de beschikbare terrasruimte. Daardoor is in ieder geval niet duidelijk hoe in een geval als dit de beschikbare ruimte moet worden toegewezen en ligt willekeur op de loer. Een optie zoals klager ook wenst, zou kunnen zijn een verhouding van 50/50. Echter het is ook denkbaar dat een verdeling die direct gekoppeld is aan de omvang van de horeca-inrichting zelf. In dat geval zou dat een verhouding opleveren van 5 (de overbuurman) staat tot 4 (klager). Echter zoals reeds aangegeven aan alle betrokkenen is de beantwoording van de omvang van het aan klager toegewezen terras een zaak die ter beoordeling voorligt aan de Algemene commissie bezwaarschriften. De commissie laat de bespreking van dit onderdeel dan ook graag verder over aan die commissie.

CONCLUSIE

Samengevat komt de commissie tot de conclusie dat de gemeente een beoordelingsfout heeft gemaakt door klager de opdracht te geven om tot overeenstemming te komen ten aanzien van de verdeling van het terras met de overbuurman. De gemeente had zelf de regie moeten nemen en had vooraf zorgvuldiger moeten zijn bij het correct aangeven van de mogelijkheden voor de terrasaanvraag van klager. Zij had zich beter moeten verdiepen in de mogelijkheden en onmogelijkheden van een terras. Verder concludeert de commissie dat dat er bij de medewerkers van de gemeente onvoldoende zelfreflectie is geweest in de communicatieve processen.

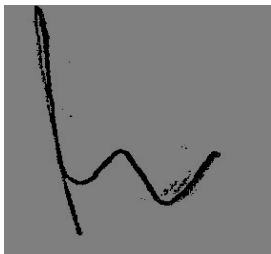
AANBEVELINGEN (op grond van artikel 9:27 Awb)

Naar aanleiding van bovenstaande conclusie doet de commissie u de volgende aanbevelingen:

- Voorkom escalatie door vanaf het begin de regie te nemen in situaties waarbij sprake is van verschillende partijen met uiteenlopende belangen.
- Geef pas informatie aan betrokken burgers na gedegen onderzoek zodat de informatie volledig en correct is.
- Maak in de contacten met de burger altijd de rol, functie en taken en bevoegdheden duidelijk van de betrokken medewerker.
- Zorg voor bewustzijn bij de medewerkers, zowel uitvoerend als leidinggevend, van de wijze van communiceren.
- Onderzoek de vraag of toedelingscriteria door de burgemeester moeten worden opgenomen in het Terrassenbeleid.

Aldus opgemaakt op 30 mei 2017

Namens de Gemeentelijke Ombudscommissie,



,de heer M.A.C. Van Egdom, de voorzitter



,mevrouw E.H. Mellink, de secretaris

Bijlage 1 reactie gemeente op rapport van bevindingen

Reactie op het verslag

Onder "Bevindingen" graag ter aanvulling op te nemen:

In de periode november 2016 tot begin maart 2017 vinden er tussen de gemeente en klager verschillende contactmomenten plaats over het exploiteren van een terras.

Aanvulling:

Vanaf november 2016 zijn er diverse gesprekken geweest over de aanvraag van een terras. Hiervoor was het niet direct duidelijk op de afdeling Vergunningen dat klager nu een terrasvergunning wilde aanvragen. Dit gaf verwarring, omdat klager eerst aangaf een stukje terras te willen aan zijn voorgevel. Vervolgens gaf hij aan dat hij het stukje aan zijn voorgevel wilde en eventueel een stuk bij een van zijn burens. Daarna gaf hij weer aan dat hij de helft van het terras van de overbuurman wilde.

Onder "Horen de teamleider" graag ter aanvulling op te nemen:

Mevrouw Mellink vraagt waarom de teamleider de opgenomen gesprekken niet wil horen.

Aanvulling:

De teamleider geeft als antwoord dat zij de opgenomen gesprekken niet hoeft te horen. In het klachtengesprek zijn er een aantal zaken geconstateerd en afspraken hierover gemaakt. Niet alle gesprekken zijn opgenomen en indien dit niet het geval is, kunnen we niet nagaan of het uit de context is geplaatst. De context is de teamleider helder. Voor inhoudelijke afspraken omtrent de communicatie verwijzen wij naar hetgeen reeds is besproken bij bevindingen.

De teamleider antwoordt dat het voor haar vooraf niet bekend was dat klager de gesprekken opnam. Er zijn met klager hierover afspraken gemaakt. Het betreft hier ook een interactie tussen de horecamedewerkster en klager. De teamleider heeft dit gezien tijdens een gesprek met beide betrokkenen. Daar zijn ook afspraken over gemaakt. Zo is aan de horecamedewerkster mee gegeven dat als klager een vraag heeft en zij het antwoord niet zeker weet dit eerst uitzoekt. Aanvulling:

Met bovenstaand antwoord heeft de teamleider het volgende bedoeld te zeggen:

Klager heeft in het klachtengesprek toestemming gekregen van de teamleider om de gesprekken op te nemen voor eigen gebruik en om het vertrouwen in de gemeente te herstellen, omdat hij in de veronderstelling was dat de gemeente hem vertelde dat hij het verkeerd had begrepen. Daarom is er ook afgesproken om kort en duidelijk te communiceren. Klager kan vanuit een vraag tien sub vragen bedenken waarop hij een antwoord wenst. Dit gaf onduidelijkheid en daarom is aangegeven dat vragen en antwoorden korter en bondiger moesten zijn. De professionaliteit van de horecamedewerkster heeft niet ter discussie heeft gestaan. Klager heeft in bovengenoemd gesprek gedreigd om de opgenomen gesprekken te publiceren indien hij geen terras zou krijgen en dat hij naar de wethouder zou gaan. Na afronding van het klachtgesprek is de gemeente klager ter wille geweest door het aanreiken van een concept terrastekening.

Mevrouw Krol vraagt of geen rekening is gehouden met het feit dat het hier om twee concurrerende partijen ging.

De teamleider antwoordt ontkennend. Vanuit alle redelijkheid van de overbuurman was er een mogelijkheid om tot een overeenstemming te komen. Het gedrag van klager heeft er echter voor gezorgd dat de overbuurman dwars ging liggen. Vanuit mediation is nog geprobeerd om tot een oplossing te komen maar dat is niet gelukt.

Aanvulling:

De teamleider heeft verklaard dat de terrassituatie een unieke situatie betreft, echter de procedure om (buren-)ondernemers, die concurrent zijn van elkaar, onderling afspraken te laten maken, is wel degelijk gangbaar en levert doorgaans positieve resultaten op.

De voorzitter vraagt of achteraf gezien het terecht was om klager de opdracht te geven in overleg te gaan met de overbuurman.

De teamleider antwoordt dat bij een volgende keer niet meer zo wordt gehandeld.

Mevrouw Mellink vraagt of dat alleen in deze situatie betreft.

De teamleider geeft aan dat er andere mogelijkheden zijn vanuit de ondernemers. de overbuurman wilde wel meewerken en door de gesprekken is voor deze insteek gekozen.

Aanvulling:

In deze situatie is het achteraf gezien inderdaad niet handig geweest, maar het is gangbaar beleid om ondernemers deze opdracht te geven. We zijn er vanuit gegaan dat beide partijen er in alle redelijkheid zouden uitkomen, omdat klager aangaf op goede voet te staan met de overbuurman en dat hij dat wel kon regelen. Het heeft echter geleid tot een escalatie tussen de ondernemers, waardoor de overbuurman, zijn echtgenote en hun personeel zich geïntimideerd en zelfs bedreigd voelen.

De voorzitter vraagt of de vergunning van de overbuurman niet in strijd is met het beleid.

De teamleider geeft aan dat aan de voorganger van de overbuurman in 2007 een terras is toegekend. Daar ging een deel van de gesprekken ook over. De toenmalige wethouder heeft gezorgd dat er destijds een ander besluit is genomen. Bij beide terrassen moeten de partijen de straat over.

Aanvulling:

De terrasvergunning van de voorganger van de overbuurman is niet op grond van het Terrassenbeleid tot stand gekomen. Immers het Terrassenbeleid bestond anno 2004 niet. De terrasvergunning die aan de overbuurman is verleend in 2007 is getoetst aan het huidige Terrassenbeleid.

Mevrouw Krol vraagt wanneer het besef bij de gemeente kwam dat het de heren niet lukte om overeenstemming te bereiken en is bij de horecamedewerkster duidelijk hoe het werkproces eruit ziet. De teamleider antwoordt dat het soms niet duidelijk is wat klager wil. Dat was vaak pas na het gesprek duidelijk in de zin van oh hij wil een terras. Dat mogelijk de overbuurman weg zou gaan is niet gezegd en medio december was dat weer anders en niet meer relevant

Aanvulling:

Op moment dat er een conflict ontstond tussen de ondernemers heeft de gemeente ingegrepen en op de hoogte geraakt van de clausule in de vergunning. Hierop heeft de gemeente een concept voorstel gedaan aan klager. Normaliter wacht je de complete aanvraag af. Dit was dus een extra dienstverlening ten behoeve van klager.

Mevrouw Krol merkt op dat zaken voor klager ook niet helder waren en daarom regelmatig aan de balie verscheen. Was toen niet duidelijk dat klager ontevreden was.

De teamleider geeft aan dat het wel is gebeurd maar desalniettemin bleef klager met vragen komen aan de balie. Klager verwachtte dan ook dat de gemeente direct antwoord kon geven. Klager vind een aantal zaken moeilijk en daarom heeft de horecamedewerkster geholpen en in sommige gevallen zelfs overgenomen. In een gesprek met klager is een aantal zaken ook uitgelegd door de teamleider. Zo wilde klager direct horen of een vergunning mogelijk was terwijl er nog spullen aangeleverd moest worden. De kadastrale tekening is dan maar als aanvraag aangemerkt.

Aanvulling:

Klager heeft niet duidelijk kunnen maken wat hij precies wilde en hij heeft geen aanvraag ingediend die de vergunningverlener dient te toetsen. Dit is een regulier proces.

Daar waar klager zelf actie moet ondernemen, dus het indienen van een aanvraag, daar verwacht hij dat de gemeente dat voor hem doet. Dat hebben we gedaan om verdere escalatie te voorkomen. Er is herhaaldelijk verzocht door de vergunningverlener wat de exacte wens is.

Mevrouw Mellink merkt op dat klager dus al veel geholpen is.

De teamleider antwoordt dat de verstandhouding in het begin goed was tussen de horecamedewerkster en klager. Daarna werd het minder en zijn er daarom afspraken gemaakt. Er is duidelijk gemaakt waar de horecamedewerkster wel van is en waar niet van. de horecamedewerkster kan daarom in haar werkzaamheden klem komen te zitten en daarnaast botsen de karakters. De dienstverlening was op enig moment zo ruim dat het niet meer duidelijk was dat klager ook zelf dingen moest doen. Daarnaast had de horecamedewerkster ook de opdracht gekregen van haar om niet meer alles te doen. Aanvulling:

Met de zinsnede rondom het botsen van de karakters heeft de teamleider bedoeld te zeggen dat de communicatie was verhard eind 2016 doordat de horecamedewerkster zich geïntimideerd voelde door het gedrag van klager tijdens gesprekken en zij zich hierdoor genoodzaakt voelde om strakker te communiceren.

De voorzitter constateert dat het middendeel van de straat waar de terrassen op staan in strijd is met het terrassenbeleid.

Mevrouw Krol constateert dat de toiletvoorziening ook te maken heeft met de verdeling.

De teamleider licht toe dat dit slechts te maken had met een situatie waarbij mensen op het terras van de overbuurman zaten maar bij klager gebruik maakten van het toilet.

Aanvulling:

Het Terrassenbeleid verwijst naar de Drank- en Horecawet (hierna: DHW). De DHW maakt deze constructie mogelijk.

Er is een afscheiding tussen de terrassen geplaatst om kenbaar te maken welk terras bij welke horecalokaliteit behoort, omdat het terras inderdaad al jaren bekend staat als terras van de horecalokaliteit aan dit pand.

Deze afscheiding tussen de terrassen zal onder andere de toestroom van klanten die gebruik willen maken van het toilet van klager voorkomen.

Op de opmerking ten aanzien van de discriminatie geeft de teamleider aan dat dit is besproken binnen het team. Er is niet echt geconstateerd dat er sprake is van discriminatie maar er ligt ook geen officiële melding.

Mevrouw Me/link kan echter begrijpen dat klager dit wel zo voelt.

De teamleider geeft aan dat hier in wezen sprake is van een burencolict en dat neemt ook bepaalde zaken met zich mee.

Aanvulling:

Aan klager is een mail gestuurd waarin aan hem is meegedeeld dat hij zich aan de gemaakte afspraken diende te houden en niet zo frequent zonder afspraak aan de balie diende te verschijnen om de vergunningverleners te spreken. Dit geldt overigens voor iedere (horeca)ondernemer zonder onderscheid des persoons.

Klager heeft zijn klacht met betrekking tot discriminatie bij de wethouder neergelegd, waarop de wethouder de klacht heeft neergelegd bij CMO STAMM.

Tijdens de zitting is het volgende niet aan de orde gebracht. Graag ter aanvulling op te nemen:

Klager komt zeer frequent naar het stadhuis en wenst direct geholpen te worden, terwijl hem meerdere malen kenbaar is gemaakt dat de afdeling Vergunningen geen inloopspreekuur heeft. Soms verschijnt klager meerdere keren op een dag aan de balie. Klager kan niet altijd direct geholpen worden. Dit wekte bij klager frustratie op en het verstoort de werkprocessen op de afdeling Vergunningen. In het klachtengesprek is daarom één uitzondering gemaakt en afgesproken om klager een keer in de twee weken zijn vragen te bespreken. In het klachtengesprek is verder afgesproken dat de horecamedewerkster geen taken meer op zich neemt die niet tot haar takenpakket behoren (deze afspraak geldt voor de gehele afdeling Vergunningen), omdat klager zich niet realiseert dat het hier extra en vrijwillige dienstverlening betreft.

Klager stelt naar aanleiding van een antwoord tientallen sub vragen en hierdoor ontstaat confusie over de (on)mogelijkheden. Vervolgens stelt hij dat hij het niet begrijpt en dat de horecamedewerkster en andere collega's het niet goed hebben uitgelegd. De deskundigheid wordt hiermee ter discussie gesteld. Klager heeft aangegeven dat hij macht heeft over de gemeente Assen door het opnemen van de gesprekken.

Klager aangesproken op zijn eigen gedrag, maar dit herkent klager niet.

De teamleider geeft aan dat in het klachtengesprek en de daarop volgende gesprekken klager, terwijl men nog in gesprek is over oplossingen, al dreigt met de pers, het bezoeken van de wethouders dan wel een klacht zal indienen indien hij niet de gewenste oplossing krijgt.

Met bovengenoemd gedrag beïnvloedt klager de communicatie op een negatieve manier. Dit beeld wordt herkend door andere afdelingen binnen de gemeente zoals het KCC, de Balie en de Handhavers.

Met vriendelijke groet,
namens de burgemeester,

Bijlage 2. Reactie klager op reactie gemeente

hallo

ik wil graag over een aantal punten hebben:

- de teamleider zegt dat Niet alle gesprekken zijn opgenomen, maar dat **is niet waar**, als zij wil mag ze alle opnames beluisteren.

- de teamleider zegt dat Het heeft echter geleid tot een escalatie tussen de ondernemers, waardoor de overbuurman, zijn echtgenote en hun personeel zich geïntimideerd en zelfs bedreigd voelen. **Dit is ook niet waar**. Nadat mijn overbuurman van mij gehoord heeft dat ik een stukje terras wou aanvragen ging hij ineens niet meer met mij praten en heeft mij een brief gestuurd. Ik vraag me af waarom het personeel zich geïntimideerd voelde want ik ben nooit daar geweest en nooit hun gesproken!

- de teamleider zegt dat

Op moment dat er een conflict ontstond tussen de ondernemers heeft de gemeente ingegrepen en op de hoogte geraakt van de clausule in de vergunning. Hierop heeft de gemeente een concept voorstel gedaan aan klager. **Dat is ook niet waar**. Ik heb zelf een bemiddelings gesprek aan gevraagd maar de overbuurman wou niet meedoen! En wat betreft de clausule heb ik zelf ontdekt via een journalist, toen heb ik dit aan de gemeente gezegd dat er een clausule bestaat, de gemeente heeft mij als antwoord gegeven dat ze er niks van af wisten.

- de teamleider zegt dat

klager heeft niet duidelijk kunnen maken wat hij precies wilde en hij heeft geen aanvraag ingediend die de vergunningverlener dient te toetsen. **Dit is ook niet correct**: Ik heb vanaf het begin gezegd dat ik graag een terras wilde hebben, maar de horecamedewerkster heeft gezegd dat ik geen recht had op een terras en later zoals jullie hebben gehoord in de opname heeft de horecacoördinator dit ook gezegd.

- de teamleider zegt dat

de horecamedewerkster zich geïntimideerd voelde door het gedrag van klager. **Dit is misschien juist andersom!** Want ik heb zelf gezegd dat ik niet meer in gesprek wou met de horecamedewerkster, liever met iemand anders.

- de teamleider zegt dat

klager komt zeer frequent naar het stadhuis en wenst direct geholpen te worden. **Dat klopt niet helemaal**, is waar dat ik vaak naar de gemeente huis ging maar dat komt omdat als ik probeer te bellen om iemand te spreken kreeg ik nooit diegene aan de telefoon en werd ook nooit terug gebeld! En de meeste keren dat ik daar ben geweest **is niet waar** dat ik iemand direct wou spreken van afdeling Vergunningen maar meestal was of te spreken met iemand van de stadswacht doordat probleem met de stoepbord en meer, of kwam ik daar want ik wilde een officieel klacht in dienen over de gemeente en dat is waar dat ik direct met iemand wilde spreken, maar ik werd elke keer weggestuurd zonder dat iemand mij ooit heeft verteld dat ik schriftelijk een klacht in moest dienen!

- de teamleider zegt dat

klager stelt naar aanleiding van een antwoord tientallen sub vragen en hierdoor ontstaat confusie over de (on)mogelijkheden. **Dit is waar! Maar** dat komt doordat hun geven elke keer onduidelijke antwoorden. 1x wordt iets gezegd de volgende keer is het weer anders! 1 voorbeeld is: dat ik mocht niet met mijn terras stoelen op de blindenstrook komen, de teamleider zegt zelf op 1 van onze laatste gesprekken dat ik het terras vergunning heb gekregen met de belofte dat ik niet met de stoelen op de blindenstrook zou komen (gesprek opgenomen) maar naar mijn klacht dat mijn terras is gemeten van af het midden van de blindenstrook, een gesprek daarna zegt zij dat ik wel met mijn stoelen erop mag staan. Ik ben daar niet mee eens want je zit daar ongelukkig en ik probeer al 4 weken lang een goeie uitleg, maar de teamleider zegt dat is een andere afdeling. En dit moet zij na vragen. Naar bijna 3 maanden heb ik nog steeds geen antwoord! Waarom mijn terras kleiner is geworden en die van de overbuurman groter is geworden.

- de teamleider zegt dat

Vervolgens stelt hij dat hij het niet begrijpt en dat de horecamedewerkster en andere collega's het niet goed hebben uitgelegd. De deskundigheid wordt hiermee ter discussie gesteld. klager heeft aangegeven dat hij macht heeft over de gemeente Assen door het opnemen van de gesprekken. **Ik heb nooit gezegd dat ik macht heb**, maar elke keer dat wij een gesprek hebben en klopt niet wat hun zeggen dan geef ik aan dat de keer daarvoor iets anders hebben gezegd en dat ik de gesprek heb opgenomen en als zij willen kan ik hun laten luisteren wat hebben daarvoor gezegd. als ik dat zeg dan

word de horecamedewerkster boos, gaat opstaan en zeg dat zij wil niet meer verder met het gesprek. dat heeft ze 2 keer gedaan en zoals gebruikelijk heb ik dat ook opgenomen.

wat ik heel erg vind is dat de teamleider geeft aan dat in het klachtengesprek en de daarop volgende gesprekken klager, terwijl men nog in gesprek is over oplossingen, al dreigt met de pers. **Dat is echt niet waar.** de probleem is dat hun hebben altijd gezegd dat ik geen recht had op een terras en, alleen nadat ik heb gezegd dat ik had alles opgenomen en dat als ik niet geholpen werd zou ik met de opnamen naar de pers gaan, dan hebben ze ineens gelijk een afspraak met mij geregeld.

- de teamleider zegt dat Met bovengenoemd gedrag beïnvloed klager de communicatie op een negatieve manier. Dit beeld wordt herkend door andere afdelingen binnen de gemeente zoals het KCC, de Balie en de Handhavers. zoals ik al heb gezegd; ik heb alle gesprekken opgenomen, meer dan 10 uren. ik wil best alle opnamen bij sturen. U zou horen dat ik geen enkele keer agressief gedaan of geschreeuw, iets wat ik niet kan zeggen over de gedraag van de horecamedewerkster of de horecacoördinator of de stadwacht
vriendelijk groeten

From: W. Koning-Hulzebos

Sent: Wednesday, May 17, 2017 3:43 PM

To: '

Subject: reactie op rapport

Geachte heer,

Bijgevoegd treft u de reactie aan van de gemeente op het rapport van bevindingen zoals dat op 26 april jongstleden aan u is toegezonden. Indien gewenst kunt u hier een reactie opgeven.

Uw eventuele reactie ziet de commissie graag uiterlijk 25 mei a.s. tegemoet.

Met vriendelijke groet,

W. Koning-Hulzebos

Ondersteuner Ombudscommissie,

Tel. 14 0592

Aanwezig: ma t/m do