



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw B.  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam cluster Stadsbeheer

Dossiernummer: 2016.118  
Datum: 23 november 2016

## *Samenvatting*

Mevrouw B. woont in Hellevoetsluis. Op 17 december 2015 parkeert zij haar auto in de parkeergarage Museumpark voor een bezoek aan het Erasmus Medisch Centrum (Erasmus MC). Ze is nog nooit in de parkeergarage geweest. Na binnenkomst in de garage, raakt ze in de war van een rood kruis boven de rijpaden. Mag ze wel verder rijden? Ze rijdt toch door en parkeert haar auto. Na haar bezoek aan het Erasmus MC probeert ze haar parkeerticket af te rekenen. Dat lukt haar niet. De betaalautomaten zijn moeilijk te vinden en als ze een betaalautomaat vindt, weigert die dienst. Mevrouw B. besluit om assistentie te vragen. Bij de uitrit zijn van de parkeergarage zijn twee knoppen, maar onduidelijk is welke mevrouw B. moet indrukken om de beheerder te spreken. Mevrouw B. en haar dochter voelen zich door de hele gang van zaken opgesloten. Daarom dient mevrouw B. een klacht in bij de gemeente Rotterdam. Ze vindt dat de gemeente geen oplossing biedt voor haar klachten en vraagt de ombudsman ervoor te zorgen dat die oplossing wel komt.

De ombudsman gaat zelf in de garage op onderzoek uit, maakt foto's en stelt het volgende vast.

- De garage is ondergronds en net zo groot als drie voetbalvelden.
- In de parkeergarage wijzen verschillende borden parkeerders de weg.
- Bij een storing kan de loopafstand naar een betaalautomaat flink oplopen.
- De plaatjes op de informatieborden kunnen op 2 manieren worden uitgelegd. De looprichting van de figuren op de informatieborden komt niet in alle gevallen overeen met de looprichting naar de betaalautomaat. Bovendien zullen parkeerders de automaten op een centrale plek binnen de parkeeretages verwachten. De automaten bevinden zich echter voor het grootste deel bij de bovengrondse wandelingen.

De afhandeling van de klacht door de gemeente heeft te lang geduurd, daarover zijn de ombudsman en de gemeente het eens. Tijdens het onderzoek van de ombudsman zorgt de gemeente voor een sticker 'Meldkamer Stadsbeheer' bij de helpknoppen op de parkeerzuilen bij de ingang, daarover is de ombudsman tevreden.

De ombudsman vindt dat de betaalautomaten inderdaad moeilijk te vinden zijn. Daarom is die klacht gedeeltelijk gegrond. De ombudsman doet de aanbeveling om de exacte plaatsen van de betaalautomaten duidelijker aan te geven. De gemeente belooft de aanbeveling op te volgen. De ombudsman zal de uitvoering monitoren en is benieuwd naar het resultaat.

## ***Inleiding***

Mevrouw B. woont in Hellevoetsluis. Op 17 december 2015 parkeert zij haar auto in de parkeergarage Museumpark voor een bezoek aan het Erasmus Medisch Centrum (Erasmus MC). Het is voor haar de eerste keer dat ze in deze garage parkeert. Drie rode kruizen boven de rijbanen brengen haar in verwarring, maar ze rijdt door en parkeert haar auto. Na afloop van haar bezoek aan het Erasmus MC moet ze zoeken naar een betaalautomaat. Als ze er 2 heeft gevonden blijken beide niet te werken. Het kost haar naar eigen zeggen veel tijd en moeite om de garage met haar auto te verlaten. Mevrouw B. voelde zich opgesloten. Ze dient daarover klachten in bij de gemeente Rotterdam.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel op. Mevrouw B. en de gemeente Rotterdam hebben daarop gereageerd. Na ontvangst en verwerking van de reacties heeft de ombudsman zijn oordeel vastgesteld. Aan zijn oordeel verbindt de ombudsman een aanbeveling. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## ***Klacht***

*Klacht 1* In de parkeergarage Museumpark komt er geen goede hulp bij problemen met de betaalautomaten. Mevrouw B. geeft de volgende voorbeelden.

- a) Ze moest zelf op zoek naar een werkende parkeerautomaat. Zonder te betalen kan ze niet met haar auto naar buiten.
- b) Van de 8 parkeerautomaten kon ze met moeite 2 automaten vinden. Die 2 automaten werkten op dat moment niet.
- c) De slagbomen gaan niet vanzelf open bij problemen met de betaling of bij een storing van de betaalautomaten.
- d) Bij de uitrit zijn 2 knoppen aanwezig. De gekozen knop bracht haar in contact met de receptie van het Erasmus MC, die haar niet kon helpen.
- e) Mevrouw B. moest erg haar best doen om de beheerder van de parkeergarage te vinden.

*Klacht 2* De klachtafhandeling was onvoldoende. Dit blijkt volgens mevrouw B. uit de volgende voorbeelden.

- a) Ze moest zelf na 4 weken rappelleren voor een reactie.
- b) Op haar e-mail van 16 januari 2016 werd tot op heden niet gereageerd.
- c) Onduidelijk is of er concrete veranderingen plaatsvinden naar aanleiding van de klachten. Het gaat bijvoorbeeld om aanpassing van de 2 'help'-

- knoppen bij de uitrit en/of het versoepelen van het protocol voor het openen van de slagbomen bij betaalproblemen.
- d) Het bevestigen van een storting, zoals de 3 kruizen bij binnenkomst, is nog geen oplossing.
  - e) De parkeerkaart was niet geblokkeerd. De verklaring van Parkeervoorzieningen over het incident klopt niet.

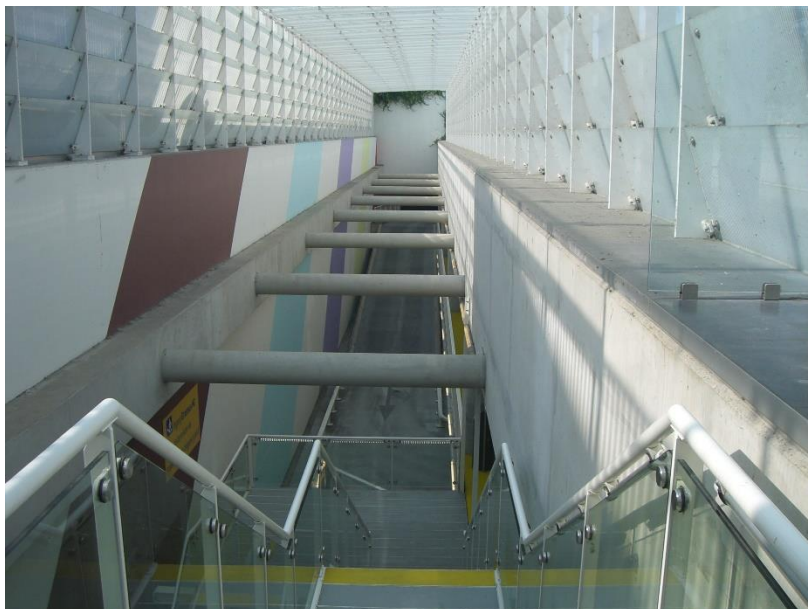
## *Bevindingen*

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.



Afbeelding 1 Entree van de Parkeergarage Museumpark (alle foto's gemeentelijke ombudsman)

1. De parkeergarage Museumpark is een openbare garage van de gemeente Rotterdam. De garage is bedoeld voor kortparkeeders en abbonementhouders. Er is cameratoezicht. Met een geldige kaart is uitrijden 24 uur per dag mogelijk. Er zijn 1162 parkeerplaatsen en 8 betaalautomaten. De garage bevat 3 ondergrondse etages (-1, -2 en -3) met aan weerszijde een vide. De vides laten daglicht binnen. Elke etage heeft een eigen kleur voor de lijnen en wandelpaden (oranje, geel of groen). De garage is 125 meter lang, 100 meter breed en 13 meter diep. Het vloeroppervlak is 31.000 vierkante meter.



Afbeelding 2 Vide aan de Erasmuszijde

- Er is 1 centrale betaalautomaat op de etage van binnenrijden (-2) waar ook de toezichthouder (indien aanwezig) zich bevindt. De overige parkeerautomaten bevinden zich bovengronds aan 3 hoeken van de garage, te weten 2 wandelingen in het Museumpark aan de linker zijde en 1 in het Erasmus MC aan de rechterzijde van de garage. Elke etage is in ieder geval op drie plaatsen met een lift en trap te bereiken (3 hoofdtrappenhuisen). In het midden van de garage bevindt zich een uitgang die alleen bij nood gebruikt mag worden.



Afbeelding 3 Bovengrondse betaalautomaten in het Museumpark

3. De servicenorm van de gemeente Rotterdam voor de behandeling van klachten is 4 weken.
4. Mevrouw B. bezoekt op 17 december 2015 de parkeergarage Museumpark. Op dezelfde dag dient zij online een klacht in.
5. Op 16 januari 2016 reageert de chef operationeel beheer op de klachten van 17 december 2015. Mevrouw B. reageert op dezelfde dag, maar krijgt daarna geen reactie meer.
6. De betaalautomaten in de parkeergarage van het Museumpark worden, net als de liften en trappen, aangegeven met een pictogram aan de linkerhelft van de informatieborden. De pijl (blauwe driehoek) die de looprichting aangeeft staat op dezelfde kant, maar aan de meest rechterzijde van het informatiebord.



Afbeelding 4 Voorbeeld van de gebruikte pictogrammen en bewegwijzering

7. De slagbomen gaan bij brand automatisch open. In alle andere situaties gebeurt dat niet. De beheerder kan, via de meldkamer of de toezichthouder, de slagboom (laten) openen, bijvoorbeeld als iemand door diefstal de parkeerkaart niet kan betalen.

- De beheerder is bereikbaar via de meldkamer van Stadsbeheer, via diverse intercoms in de garage en via een aanwezige toezichthouder. Op alle betaalautomaten bevindt zich een intercomknop. Ook is er een intercom bij de loge, de toiletten en de loopdeuren. De toezichthouder heeft een eigen ruimte op de etage van binnenrijden. Dit is ook het informatiepunt. Als de toezichthouder niet aanwezig is hangt er een afwezigheidsmelding met het telefoonnummer 010-4130505 voor vragen en storingen.



Afbeeldingen 5 +6 ruimte voor toezichthouder en afwezigheidsmelding

- De meldkamer van Stadsbeheer is onder andere te bereiken via 1 van de 2 helpknoppen bij de uitrit. Ook is de meldkamer bereikbaar via het telefoonnummer 010-4130505.
- Boven of bij de betaalautomaten hangt een informatiebord met een telefoonnummer voor hulp bij storingen.



Afbeelding 7 Detail informatiebord

11. Naar aanleiding van de brief van de ombudsman van 22 maart 2016 zijn de helpknoppen op de parkeerzuilen voorzien van de tekst *meldkamer Stadsbeheer*.



Afbeelding 8 parkeerzuil met toegevoegde tekst 'MELDKAMER STADSBEHEER'

### ***Onderzoek ter plaatse***

12. Op 18 augustus 2016 heeft de ombudsman tussen 16.30 en 17.15 uur een bezoek gebracht aan de garage en foto's gemaakt. Behalve de centrale betaalautomaat bij de toezichthouder, waren de overige parkeerautomaten niet eenvoudig te vinden.



### *Standpunt klager*

13. Het standpunt van mevrouw B. is conform haar klachten. Zij heeft op 17 december 2015 de intercomknop op de betaalautomaat wel gebruikt. Er werd haar toen gezegd dat ze een andere betaalautomaat moest zoeken. Dat vond ze raar en onfatsoenlijk. Wat gebeurt er met mensen die slecht ter been zijn? De parkeergarage is erg groot en ze was er op die dag voor het eerst. Dat het betaalprobleem voor de gemeente niet is na te gaan wil niet zeggen dat het niet bestond. Dat er niet meer klachten zijn komt wellicht doordat het allemaal veel tijd en moeite kost en de meeste mensen dat er niet voor over hebben. Uiteindelijk heeft ze via een nummer op haar parkeerkaart contact gelegd met de beheerder. Bij het zoeken naar betaalautomaten heeft ze gelet op het woord 'betaalautomaat' en niet op pictogrammen. Bij een later bezoek (op 15 mei 2016) heeft mevrouw B. dat wel gedaan. Ze werd gewezen naar een deur met trappen, maar hoe ze daarna een betaalautomaat moest vinden was niet duidelijk. Er staat nergens op welk niveau de betaalautomaat zich bevindt. Naar wat ze nu begrijpt zitten die op straatniveau, maar dat kan duidelijker worden aangegeven.
14. De verklaring van de gemeente over de betalingen op 17 december 2015 kan ze niet controleren. Dat de gemeente het probleem niet kan bevestigen betekent niet dat het er niet was. Bij een ander bezoek aan de parkeergarage deed de betaalautomaat het opnieuw niet en stond er een monteur bij de apparaten. De monteur gaf eerst aan dat ze beneden kon betalen. Toen dit na zoeken niets opleverde, zei de monteur dat er 1 slagboom was opengezet. Mevrouw B. hoopt dat het openzetten van een slagboom bij problemen met de betaalautomaten het nieuwe beleid is geworden.
15. Bij een daaropvolgend bezoek aan de parkeergarage werd mevrouw B. opnieuw geconfronteerd met 3 rode kruizen boven het weggedeelte en zij onderbouwt dit met een foto.

### *Standpunt gemeente*

16. De 3 kruizen boven de rijbanen waren het gevolg van een storing die gemeld is bij de leverancier.
17. Er is op 17 december 2015 een storing bekend van de betaalautomaten. Het was een kaartklemming en waarschijnlijk die van mevrouw B. Bij alle pinautomaten in de garage kwamen op 17 december 2015 betalingen binnen. De reden dat de betaalpas van mevrouw B. niet werkte is niet te achterhalen. Toen mevrouw B. problemen had met betalen kon zij de intercomknop gebruiken. Dat heeft zij niet gedaan.

18. De gemeente betreurt dat mevrouw B. zich opgesloten voelde. Ze heeft volgens de gemeente een aantal signalen gemist, waaronder een pictogram en pijlen waar de betaalautomaten zich bevinden. In de parkeergarage hangen boven de voetpaden borden met informatie. Daarop staat waar de betaalautomaten zich bevinden.
19. De twee knoppen bij de uitrit konden verwarring geven, dat is intern besproken. Dit probleem is inmiddels verholpen.
20. De gemeente vindt ook dat de klachtafhandeling duidelijker en sneller had moeten. Er zijn tot op heden geen vergelijkbare klachten binnengekomen.

### ***Wet en regelgeving***

21. De Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2015
22. Algemene Voorwaarden geldende voor door de gemeente Rotterdam geëxploiteerde parkeervoorzieningen 2011 waaronder:

#### Artikel 12 Niet-toerekenbare tekortkoming

1. een tekortkoming kan de gemeente niet worden toegerekend, indien deze te wijten is aan een van de wil van de gemeente onafhankelijke omstandigheid als gevolg waarvan de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst redelijkerwijs door de parkeerderc.q. abonenthouder niet meer van de gemeente kan worden verlangd. Hieronder worden in ieder geval begrepen werkstakingen, brand, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen alsmede een tekortkoming in de nakoming door derden.

### ***Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten***

23. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

#### **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

*De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

## **Goede organisatie**

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*

## **Overwegingen**

24. Een parkeergarage is voor veel mensen geen fijne plek, maar een noodzakelijke voorziening. De Museumparkgarage is groot. Het vloeroppervlak is zo'n 3 hectare. Dat kan een redelijke loopafstand geven voor gebruikers die bijvoorbeeld bij een storing naar een andere parkeerautomaat moeten uitwijken. De musea en het medisch centrum rondom het Museumpark zijn vanuit de garage duidelijk aangegeven.
25. Het binnenkomende daglicht vanuit de vides en de looppaden met op elke etage een eigen kleur geven aan dat er bij het ontwerp is nagedacht over het gemak en comfort van de gebruiker.
26. De ombudsman stelt vast dat er verschillende voorzieningen zijn aangebracht in de garage om parkeerders te informeren en de weg te wijzen. Het telefoonnummer van de meldkamer bij storingen of vragen, is bijvoorbeeld op verschillende manieren en plaatsen terug te vinden. Dat is ook zo op de parkeerkaart zelf. Daarnaast zijn er diverse knoppen, zoals op de betaalautomaten, waarmee rechtstreeks contact met de meldkamer mogelijk is (intercom). In de meeste gevallen zullen deze voorzieningen voldoende zijn.
27. Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft Stadsbeheer stickers geplaatst bij de 2 knoppen aan de parkeerzuilen bij de ingang (zie afbeelding 8). Nu is

duidelijk welke knop contact maakt met de meldkamer van Stadsbeheer en welke met het Erasmus MC. De ombudsman is tevreden met deze aanpassing.

28. Tijdens zijn bezoek aan de parkeergarage heeft de ombudsman geconstateerd dat het voor nieuwe parkeerders, en mogelijk ook voor ervaren bezoekers die geconfronteerd worden met een storing, best even zoeken is naar een betaalautomaat. De loopafstand kan daarbij flink oplopen. In ieder geval een deel van de gebruikers verwacht de parkeerautomaten in een centraal deel van een parkeeretage. Deze automaten bevinden zich echter voornamelijk buiten bij de bovengrondse wandelingen.
29. De witte voetganger linksboven op de borden (zie afbeelding 10) loopt soms de verkeerde kant ten opzichte van de plek van de dichtstbijzijnde betaalautomaat. Zie onderstaande afbeelding.



Afbeelding 9 voorbeeld voetganger met looprichting naar links

30. De informatie die bezoekers van de parkeergarage krijgen als zij op zoek gaan naar een betaalautomaat lijkt op dit punt tegenstrijdig. Het icoon van de betaalautomaten achter de iconen van een lift en trap (zie afbeelding 10) kan behalve een route, ook een opsomming van faciliteiten suggereren.
31. Onder of boven de namen van de musea (zie afbeelding 10) had bijvoorbeeld 'betaalautomaten' kunnen staan met daarachter een zelfde zwarte driehoek voor de looprichting.
32. De ombudsman begrijpt dat er een economisch belang is voor de gemeente om de slagbomen niet open te zetten bij een storing van 1 of enkele parkeerautomaten en kan dat accepteren.



Afbeelding 10 Icoon voor betaalautomaat achter de andere iconen

33. Wat betreft de tweede klacht geeft de gemeente zelf toe dat de klachtafhandeling duidelijker en sneller had gemoeten.

### ***Oordeel***

*Klacht 1* In de parkeergarage Museumpark komt er geen goede hulp bij problemen, waardoor mevrouw B. zich opgesloten voelde in de garage. Ze geeft de volgende voorbeelden.

- a) Ze moest zelf op zoek naar een werkende parkeerautomaat. Zonder te betalen kan ze niet met haar auto naar buiten.
- b) Van de 8 parkeerautomaten kon ze met moeite 2 automaten vinden. De 2 automaten werkten op dat moment niet.
- c) De slagbomen gaan niet vanzelf open bij problemen met de betaling of bij een storing van de betaalautomaten.
- d) Bij de uitrit zijn 2 knoppen aanwezig. De gekozen knop bracht haar in contact met de receptie van het Erasmus MC, die haar niet kon helpen.
- e) Mevrouw B. moest erg haar best doen om de beheerder van de parkeergarage te vinden.

34. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is gedeeltelijk gegrond. Voor een deel is niet voldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste goede informatieverstrekking.

*Klacht 2* De klachtafhandeling was onvoldoende. Dit blijkt volgens mevrouw B. uit de volgende voorbeelden.

- a) Ze moest zelf rappelleren na 4 weken voor een reactie.
- b) Op haar e-mail van 16 januari 2016 werd tot op heden niet gereageerd.
- c) Onduidelijk is of er concrete veranderingen plaatsvinden naar aanleiding van de klachten. Het gaat bijvoorbeeld om aanpassing van de 2 'help'-knoppen bij de uitrit en/of het versoepelen van het protocol voor het openen van de slagbomen bij betaalproblemen.
- d) Het bevestigen van een storing, zoals de 3 kruizen bij binnenkomst, is nog geen oplossing.
- e) De parkeerkaart was niet geblokkeerd. De verklaring van Parkeervoorzieningen over het incident klopt niet.

35. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is gegrond. De gemeente had de klacht sneller en duidelijker moeten afhandelen. Er is onvoldoende vorm gegeven aan het behoorlijkheidsvereiste goede organisatie. De gemeente heeft dit erkend en de ombudsman vindt dit volstaan.

De ombudsman ziet aanleiding om aan zijn oordeel over klacht 1 een aanbeveling te verbinden.

### ***Aanbeveling***

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbeveling uit te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de ombudsman:

Geef de exacte plaatsen van de betaalautomaten in de Museumparkgarage duidelijker weer op de bestaande bewegwijzering en/of voeg bewegwijzering toe.

### **Reacties op de aanbeveling**

Mevrouw B. laat de ombudsman op 3 oktober 2016 weten de aanbeveling een prima voorstel te vinden. Persoonlijk zou ze echter nog steeds graag zien dat de slagboom opengaat als je wegens een storing niet kunt betalen.

De gemeente Rotterdam reageert op 4 november 2016 op de (toen nog voorlopige) aanbeveling; De gemeente (Stadsbeheer) neemt de aanbeveling over. De gemeente zal onderzoeken hoe zij bij de trappenhuizen kan aangeven waar en op welke etage de betaalautomaten zich bevinden. Mocht een gebruiker de betaalautomaten bij de ingang hebben gemist, of deze in storing staan, dan is duidelijk te zien waar een andere betaalautomaat zich bevindt. De gemeente zal op korte termijn een tijdsindicatie geven voor de aanpassingen aan de garage.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente op de aanbeveling.



## **Bijlage bij rapport 2016.118**

### *Klachtbehandeling door de gemeente*

1. Op 23 december 2015 dient mevrouw B. digitaal een klacht in bij de gemeente Rotterdam.
2. Op 23 december 2015 stuurt de gemeente de klacht van mevrouw B. naar de afdeling Publieksreacties Parkeervoorzieningen.
3. Op 16 januari 2016 stuurt een chef Operationeel Beheer van de afdeling Parkeervoorziening een reactie op de klachten van mevrouw B.
4. Op dezelfde dag laat mevrouw B. weten ontevreden te zijn over de reactie.
5. Zij stuurt een e-mail aan de ombudsman op 25 januari 2016.

### *Klachtbehandeling door de ombudsman*

6. Op 22 maart 2016 laat de ombudsman aan de gemeente en aan mevrouw B. weten dat hij onderzoek doet naar de klachten over de parkeergarage. De ombudsman stelt de gemeente een aantal onderzoeksvragen
7. Op 20 april 2016 reageert de directeur Toezicht en Handhaving van Stadsbeheer op de klachten en op de vragen van de ombudsman.
8. Op 12 mei 2016 reageert mevrouw B. op de brief van de directeur Toezicht en Handhaving.
9. Op 15 mei 2016 stuurt mevrouw B. de ombudsman nog een aanvullende reactie op de brief van Stadsbeheer.
10. Mevrouw B. stuurt op 11 juni een e-mail aan de ombudsman met een foto van de situatie in de parkeergarage van 9 juni 2016.
11. De ombudsman bevestigt op 17 juni 2016 telefonisch de ontvangst van de e-mail van mevrouw B.
12. Op 18 augustus 2016 bezoekt de ombudsman de Museumparkgarage en maakt foto's.
13. Op 28 september 2016 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan mevrouw B. en aan de gemeente.
14. De gemeente Rotterdam stuurt op 29 september 2016 een ontvangstbevestiging.
15. Mevrouw B. reageert op 3 oktober 2016 op de bevindingen.
16. Op 4 november 2016 reageert de directeur Toezicht en Handhaving van Stadsbeheer inhoudelijk op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.