

Mevrouw [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] ROTTERDAM
[REDACTED]

Behandeld door [REDACTED]
Doorkiesnummer 030 - [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@utrecht.nl
Bijlage(n) Geen
Uw kenmerk
Uw brief van

Datum 29 oktober 2019
Ons kenmerk 6765783
Onderwerp Afhandeling klacht

Verzonden
Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte mevrouw [REDACTED]

Op 13 augustus 2019 ontvingen wij uw klacht namens Greenwheels. Uw klacht gaat over het feit dat u van het team Evenementen van Vergunningen, Toezicht en Handhaving geen reactie heeft ontvangen op uw klacht van 1 juli 2019.

Samenvatting klacht

Op 9 juni 2019 is vanwege een jazzfestival op het Janskerkhof te Utrecht een auto van Greenwheels weggesleept. Greenwheels is niet vooraf over het evenement geïnformeerd en wist dan ook dat op die bewuste dag de parkeerplaats voor de deelauto niet mocht worden gebruikt. U verzoekt aan te geven wie verantwoordelijk is voor het verstrekken van de informatie en of hieraan voorwaarden zijn verbonden. Tevens verzoekt u om toezending van de evenementenvergunning in kwestie.

Toelichting op uw klacht

Naar aanleiding van de klacht heeft de heer [REDACTED] klachtbehandelaar afdeling Vergunningen, op 15 augustus 2019 getracht u te bellen maar zonder resultaat. Hij heeft toen uw voicemail ingesproken. Op 21 augustus 2019 heeft de klachtbehandelaar u telefonisch gesproken. In het gesprek heeft u de klacht als volgt toegelicht.

De klacht ziet niet op het verwijderen van de auto, maar over het feit dat Greenwheels niet vooraf over het evenement is geïnformeerd. Greenwheels is hierdoor niet in de gelegenheid geweest de deelauto tijdig te verwijderen. Het wegslepen betekent een enorme kostenpost voor de organisatie, maar voor uw klanten is het nog vervelender. Een klant reserveert een deelauto en denkt hiervan gebruik te kunnen maken, maar treft die niet aan.

Op 22 augustus 2019 heeft de klachtbehandelaar per e-mail excuses aangeboden voor het uitblijven van een reactie op uw klacht van 1 juli 2019. Daarnaast heeft de klachtbehandelaar u een geanonimiseerde kopie van de evenementenvergunning gemaild en u gewezen op de gemeentelijke website waar een overzicht van de aanvragen evenementenvergunningen wordt gepubliceerd.

Reactie team Evenementen

De klachtbehandelaar heeft uw klacht voor een reactie voorgelegd aan de leidinggevende van het team Evenementen. De reactie komt op het volgende neer.

De afdeling is belast met het behandelen en beoordelen van aanvragen voor een evenementenvergunning en het verlenen van vergunningen. De medewerkers zijn zeer druk en hun werkzaamheden zijn niet alleen omvangrijk maar ook divers. De leidinggevende betreurt het dat uw klacht van 1 juli 2019 aan de aandacht is ontsnapt. Dit had niet mogen gebeuren.

Aan een evenementenvergunning worden diverse voorwaarden verbonden waaraan de vergunninghouder dient te voldoen. Eén van deze voorwaarden is het vooraf informeren van bewoners en ondernemers over het evenement en de daarbij behorende tijdelijke verkeersmaatregelen, zoals bijvoorbeeld een parkeerverbod of een wegafsluiting. Ook in dit geval is een dergelijke voorwaarde in de vergunning opgenomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de vergunninghouder om ondernemers, dus ook een autodateorganisatie met een voertuig binnen het (tijdelijke) evenemententerrein, te informeren. Indien de vergunninghouder dit nalaat kan de verantwoordelijkheid over het niet informeren niet op het team Evenementen worden afgeschoven. Hoewel de vergunningsvoorwaarden duidelijk zijn, zal de tekst op dit punt in toekomstige vergunningen worden aangescherpt. Er zal expliciet worden vermeld dat de vergunninghouder ook de aanbieder van een deelauto moet informeren.

Op 24 september 2019 heeft de klachtbehandelaar u bovenstaande reactie toegezonden. U gaf aan niet tevreden te zijn met het antwoord van de leidinggevende van het team Evenementen. U heeft dit, kort samengevat, als volgt toegelicht.

Het niet beantwoorden van een klacht vanwege drukke werkzaamheden is een bijzonder slecht excuus en een ongepast antwoord. Hoewel u blij bent dat de voorschriften zijn aangepast, is daarmee de totale schade van meer dan € 400,00 niet van tafel. Als de organisator van het evenement volgens de gemeentelijke regels verantwoordelijk is voor het informeren, wilt u de organisator voor deze kosten aansprakelijk stellen. Dit is niet mogelijk nu de gemeente in het kader van de privacy geen gegevens van vergunninghouder wenst te verstrekken en verwijst naar het internet. Op de website van de organisator wordt echter alleen een anoniem e-mailadres vermeld.

Conclusie

Behandeling eerste klacht

Een burger, maar ook een organisatie, kan en mag van (een medewerker van) de gemeente verwachten dat een ingediende klacht zakelijk en met de nodige voortvarendheid wordt behandeld en beantwoord. Het gegeven dat de klacht wegens drukke werkzaamheden kennelijk aan de aandacht is ontschoten, is geen excuus. Dat u opnieuw een klacht moest indienen om alsnog een reactie op uw eerdere klacht te krijgen, is jegens u niet behoorlijk. Op dit punt vinden wij dan ook uw klacht terecht en bieden wij u hiervoor onze oprechte verontschuldigingen aan.

De klacht heeft ertoe geleid dat de voorwaarde voor het informeren van omwonenden en ondernemers in een te verlenen vergunning wordt aangescherpt.

Reactie team Evenementen

U bent het niet eens met het antwoord dat u van het team Evenementen kreeg.

Hoewel wij de gang van zaken voor uw organisatie en uw klanten vervelend vinden, achten wij het antwoord redelijk. Het aanscherpen van het vergunningvoorschrift betekent niet dat wij daarmee erkennen dat het team Evenementen jegens u onjuist heeft gehandeld of tekort is geschoten in haar informatieplicht.

Datum 29 oktober 2019
Ons kenmerk 6765783

De bewuste auto is naar onze mening op 9 juni 2019 terecht weggesleept nu er op dat moment ter plaatse een tijdelijk parkeerverbod gold. Indien u het niet eens was met het wegslepen van de deelauto en de daarmee samenhangende kosten, had het op uw weg gelegen om tegen het besluit bestuursdwang, uitgereikt bij het ophalen van de auto, bezwaar te maken. Voor zover wij kunnen nagaan heeft u dit nagelaten.

Toezending vergunning

Wat betreft de toezending van de geanonimiseerde evenementenvergunning merken wij op dat in het kader van de privacy wetgeving, geen gegevens van derden, in dit geval vergunninghouder, verstrekken.

Tot slot

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Dan kunt u een verzoek richten aan de Nationale ombudsman. Wilt u meer informatie over de Nationale ombudsman? Kijk dan op www.nationaleombudsman.nl. U kunt ook bellen op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur via het gratis telefoonnummer 0800 – 335 55 55.

Hoogachtend,
Namens burgemeester en wethouders,



Drs. H.A. Lesscher
directeur Vergunningen, Toezicht en Handhaving