

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Boombak staat in de weg

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Centrum, Sector Openbare Ruimte

28 januari 2010

RA1047219

Samenvatting

Verzoeker is directeur van een hotel op het Rembrandtplein. Aan weerszijden van het hotel hebben naburige cafés hun terras. De ingang naar het hotel bestaat uit een corridor van zo'n 1,50 m tussen de twee terrassen in. Midden in de corridor staat op zo'n acht meter vanaf de ingang een boom waar recent een grote natuurstenen bak om heen is gebouwd. Gasten van het hotel klagen over het feit dat zij zich, bepakt en bezakt, met moeite tussen de bak en de terrassen door kunnen wurmen.

Verzoeker dient op 11 maart 2009 een klacht in bij het stadsdeel Centrum. De gebiedsmanager laat verzoeker weten dat de terrasvergunningen zodanig zullen worden aangepast dat de tafeltjes en stoeltjes tot zes meter uit de gevel mogen staan. De café-eigenaren hebben vooruitlopend op die wijziging toegezegd rondom de boom 1,50 m vrij te houden. Zij houden zich echter niet (altijd) aan de toezegging om 1,50 m vrij te houden. Het probleem is dus niet verholpen en verzoeker wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman overweegt dat het stadsdeel met de plaatsing van de boombak, nog vóórdat de terrasvergunningen waren aangepast en daardoor de vrije doorgang naar het hotel was verzekerd, het risico heeft genomen dat het hotel minder goed bereikbaar was. Het stadsdeel had dan ook, toen bleek dat de maatregelen onvoldoende effect hadden, de boombak weer dienen te verwijderen en pas weer tot terugplaatsing over te gaan, nadat de nieuwe terrasvergunningen waren verleend.

Door dat na te laten heeft het stadsdeel in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onzorgvuldig.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 30 juli 2009 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum, sector Openbare Ruimte, afdeling Dienstverlening*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker is directeur van een hotel op het Rembrandtplein. Aan weerszijde van het hotel hebben naburige cafés hun terras. De ingang naar het hotel bestaat uit een corridor van zo'n 1,50 m tussen de twee terrassen in. Midden in de corridor staat op zo'n acht meter vanaf de ingang een boom.

In verband met de herinrichting van het plein is een grote natuurstenen bak om de boom heen gebouwd. Bij een ongewijzigde opstelling van de terrassen is er geen ruimte meer tussen de terrassen en de boom. Gasten van het hotel klagen over het feit dat zij bepakt en bezakt met moeite zich tussen de bak en de terrassen door kunnen wurmen.

Verzoeker dient op 11 maart 2009 een klacht in bij stadsdeel Centrum. Ook heeft hij telefonisch contact met de gemeente en de café-eigenaren over de situatie. De gebiedsmanager Rayon Zuid heeft verzoeker laten weten dat de terrasvergunningen zodanig zullen worden aangepast dat de tafeltjes en stoeltjes tot zes meter uit de gevel mogen staan. De café-eigenaren hebben vooruitlopend op die wijziging toegezegd rondom de boom 1,50 m vrij te houden. De gebiedsmanager heeft toegezegd dat het stadsdeel op korte termijn de terrasmaten met terraspinen zal aangeven. Het stadsdeel is daar echter niet toe overgegaan. De café-eigenaren houden zich niet (altijd) aan de toezegging om 1,50 m vrij te houden. Bezoekers van de terrassen leggen hun benen geregeld op de boombak waardoor de doorgang helemaal belemmerd wordt. Verzoeker kan zich niet vinden in de gang van zaken en wendt zich op 30 juli 2009 tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een klacht over de plaatsing van een boombak.

reactie van stadsdeel Centrum

de plaatsing van een boombak

In 2009 is het stadsdeel bezig met de herprofilering van het Rembrandtplein. Een onderdeel van de herprofilering is om alle terrassen op een lijn te krijgen waardoor een rustiger beeld ontstaat. Aan de zijde van het plein waar verzoekers hotel staat, gebeurt dit door het inperken van de terrasvergunningen. Terrasvergunningen worden afgegeven voor de duur van drie jaar. In het voorstel worden alle terrassen teruggebracht naar zes meter uit de gevel. Het stadsdeel kan de vergunningen niet zomaar inperken. Daarvoor is de medewerking van de ondernemers vereist en het vergt enige onderhandeling om de ondernemers zo ver te krijgen dat zij een deel van hun vergunde terras inleveren. Daarnaast moet het dagelijks bestuur van stadsdeel Centrum het nieuwe terrassenplan nog goedkeuren. Na afloop van het zomerreces 2009 zal het Dagelijks Bestuur het plan behandelen.

Het markeren van de terrasgrenzen met terraspinen conform de huidige vergunningen is niet gewenst omdat er dan schade aan het nieuwe straatwerk ontstaat op het moment dat de vergunningen zijn gewijzigd en de oude terraspinen moeten worden verwijderd. Na goedkeuring

worden de vergunningen aangepast en de pinnen aan de hand van de nieuwe situatie geslagen. Het hotel zal dan beter toegankelijk zijn dan nu. Tot die tijd zijn de oude vergunningen geldig.

Voor wat betreft de terrasvergunningen aan weerszijde van de ingang naar verzoekers hotel is er geen probleem. Het terras aan de ene kant is vergund tot zes meter uit de gevel. Tussen de boombak en het terras blijft 1,70 meter over. Het terras aan de andere kant is nu nog vergund tot halverwege de boombak maar wordt in de plannen ook teruggebracht tot zes meter uit de gevel. De pleinmanager van het Rembrandtplein en de gebiedsmanager zullen er beiden op toezien dat de ondernemers bij de boom voldoende ruimte vrijhouden. De ondernemers hebben dit mondeling toegezegd. Uit observaties blijkt dat de afspraken worden nagekomen. In de praktijk waaieren de terrassen uit, doordat bezoekers hun stoel te ver naar achteren schuiven. Hierdoor kan het voorkomen dat het hotel verminderd bereikbaar is. De medewerkers van de terrassen moeten hun gasten hierop aanspreken, zodra zij zien dat de toegang naar het hotel niet vrij is.

Verzoeker heeft veelvuldig bij de afdeling Handhaving Openbare Ruimte van het stadsdeel de overlast gemeld. Naar aanleiding van de meldingen zijn de handhavers van het stadsdeel op 8 mei en 2 juli 2009 opgetreden en de ondernemers op de overtredingen gewezen. Aangezien verzoeker nimmer zelf contact met de burens heeft opgenomen, heeft dit tot wrevel bij de ondernemers geleid. De ondernemers zijn graag bereid mee te werken aan de toegankelijkheid van het hotel.

de klachtbehandeling

Verzoekers klacht van 11 maart 2009 is niet formeel opgepakt en afgehandeld. De klacht is bij de gebiedsbeheerder binnengekomen. Hij heeft dit niet gezien als klacht maar als melding. Hierop heeft hij contact opgenomen met de ondernemingen aan weerszijde van verzoekers hotel en hen gevraagd rekening te houden met de doorloop naar het hotel. De ondernemers hebben toen ter plaatse laten zien hoe het terras is opgesteld volgens de vergunning. In deze situatie was er voldoende doorloopruimte, namelijk 1,70 meter. Daarnaast hebben beide ondernemers toegezegd extra te letten op het vrijhouden van de toegang naar het hotel. Op dat moment was er door de gebiedsmanager geen aanleiding om de melding formeel als klacht te behandelen.

bezoek door de ombudsman

Op 26 oktober 2009 heeft de ombudsman een bezoek gebracht aan de eigenaar van het hotel en de situatie in ogenschouw genomen. Hij constateerde dat er voor de gasten weinig – minder dan anderhalve meter – ruimte was tussen de boom en de terrasstoelen. Praktisch gezien is het probleem per 1 november 2009 voor de winterperiode opgelost omdat de terrassen niet in gebruik zijn. De ombudsman heeft geconstateerd dat het hekwerk dat langs de corridor staat tot zes meter uit de gevel staat. Nadat de nieuwe vergunningen zijn verleend, mogen de terrassen niet verder uit de gevel staan, dan het hekwerk lang is.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar het stadsdeel gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Alleen het stadsdeel heeft gereageerd. Deze reactie is in het rapport verwerkt.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedraging aan het vereiste van fair play.

Overwegingen

Het vereiste van fair play houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dit begint ermee dat de gemeente een burger die grieven uit ten aanzien van een zaak waarbij de gemeente betrokken is, welwillend tegemoet treedt binnen de grenzen van de wettelijke mogelijkheden. Een goede werkwijze hierbij is dat wanneer een praktische oplossing voorhanden is, beoordeeld wordt of dit mogelijk is. Is dit het geval, dan dient voortvarend aan deze oplossing gewerkt te worden. Kan de gemeente de bron van het ongenoegen niet snel wegnemen, dan dient zij te motiveren waarom dit niet tot de mogelijkheden behoort en hierbij aan te geven welke procedurele mogelijkheden de burger heeft, bijvoorbeeld het indienen van een bezwaar of het indienen van een klacht. Deze handelwijze komt het best tegemoet aan de wens van de burger voor een praktische oplossing zonder dat het bestuursorgaan in nodeloze bezwaar- of klachtenprocedures wordt betrokken.

Verzoeker beklagde zich bij het stadsdeel over het feit dat een in het kader van de herinrichting Rembrandtplein geplaatste boombak overlast opleverde: de vrije toegang tot zijn hotel werd daardoor belemmerd. Het stadsdeel deelde verzoeker daarop mee dat in de nabije toekomst de terrasvergunningen aangepast zouden worden; beperking van de belendende terrassen zou tot gevolg hebben dat er aan weerszijden van de bloembak voldoende doorloopruiimte zou zijn. Tevens verzocht het stadsdeel de uitbaters van de naburige terrassen om er op te letten dat de doorloopruiimte niet belemmerd zou worden door terrasbezoekers. In de praktijk leverde dat echter onvoldoende resultaat op; de hinder werd daardoor niet weggenomen.

In de eerste plaats overweegt de ombudsman dat het stadsdeel met de plaatsing van de boombak had kunnen wachten totdat de nieuwe terrasvergunningen waren verleend, waardoor een vrije doorloop naar het hotel verzekerd was. De ombudsman rekent dit het stadsdeel niet zwaar aan; vaak blijkt immers pas in de praktijk welke gevolgen een herinrichting van de openbare ruimte heeft voor de omgeving.

Wel heeft het stadsdeel met de plaatsing van de boombak, nog vóóordat de terrasvergunningen waren aangepast en daardoor de vrije doorgang naar het hotel was verzekerd, het risico genomen dat het hotel minder goed bereikbaar was.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Het stadsdeel had dan ook, toen bleek dat de maatregelen om de overlast terug te dringen onvoldoende effect hadden, de boombak weer kunnen verwijderen en pas weer tot terugplaatsing over te gaan, nadat de nieuwe terrasvergunningen waren verleend.

Door dit na te laten heeft het stadsdeel in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onzorgvuldig.