



### **Samenvatting ingekomen verzoeken rve Verkeer en Openbare Ruimte Q1- 2018**

Hieronder volgt meer specifieke informatie over de in dit kwartaal ingekomen verzoeken.

#### **Doorzending**

##### ***De behandeling van meldingen over defecte straatverlichting (KIM 2018-0005448)***

Een man maakt eind december en begin januari meerdere keren via 14020 melding van defecte straatverlichting in Stadsdeel Nieuw-West. De meldingen worden niet opgevolgd door een snelle reparatie of na herstel keert het probleem opnieuw terug. De man wendt zich tot de ombudsman, omdat hij een structurele oplossing voor de wijk wil, mede voor de veiligheid in de afgelegen straten. De ombudsman stuurt het signaal door aan de gemeente, die dit oppakt. Uiteindelijk brandt de verlichting weer. De gemeente licht toe dat het om een complexere storing ging die door Liander moest worden gerepareerd. Punt van aandacht is volgens de gemeente dat de man hierover had moeten worden geïnformeerd. Dossier gesloten.

##### ***De behandeling van meldingen over defecte straatverlichting (KIM 2018-0005589)***

Een vrouw dient een klacht in over de behandeling van meldingen over niet werkende straatverlichting. Zij voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd tussen de gemeente en Liander. Zij vindt de situatie zonder verlichting zeer onveilig. De ombudsman vraagt de gemeente de klacht op te pakken en af te handelen in eerste lijn. Dat gebeurt. De gemeente erkent dat het lang duurt voordat er iets gebeurt en wijt dat aan de betrokkenheid van meerdere organisaties. De reparatie vindt uiteindelijk plaats. Dossier gesloten.

##### ***De behandeling van een verzoek om een ontheffing van rijverbod (KIM 2018-0005594)***

Een man meldt de ombudsman dat hij geen ontheffing voor zijn brommobiel krijgt om daarmee gebruik te kunnen maken van de voor doorgaand verkeer afgesloten Prins Hendrikkade. De ombudsman stuurt de klacht voor behandeling in eerste lijn door aan de gemeente en vraagt de man de reactie af te wachten. De gemeente behandelt de klacht en informeert de ombudsman hierover. De ombudsman verneemt niets meer van de man en sluit het dossier.

#### **Interventie**

##### ***De behandeling van meldingen over defecte straatverlichting (KIM 2018-0005720)***

Een man maakt bij de gemeente (schriftelijk) melding van defecte straatverlichting op twintig plekken in zijn wijk. Hij ontvangt ondanks een telefonische herinnering geen inhoudelijke reactie en wendt zich drie maanden later tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente de klacht in behandeling te nemen. De gemeente gaat aan de slag met de reparatie van de defecte verlichting en biedt de man excuses aan voor het uitblijven van een reactie. De man wendt zich later opnieuw tot de gemeente en de ombudsman, omdat niet alle verlichting is gerepareerd en omdat hij vindt dat de gemeente de verlichting onvoldoende monitort. Hij stoort zich eraan dat er pas iets gebeurt als een burger aan de bel trekt. De gemeente erkent dat dit op het moment niet optimaal verloopt en legt uit dat er geëxperimenteerd wordt met innovaties. Daarnaast worden de komende jaren alle conventionele armaturen vervangen door LED-armaturen, die een veel langere levensduur hebben. Tot slot laat de gemeente weten dat alle gemelde defecte verlichting inmiddels gerepareerd is. Gelet op deze stand van zaken, sluit de ombudsman het dossier.

## Onderzoek

### ***De behandeling van meldingen over defecte straatverlichting (KIM 2018- 0005835)***

Een man maakt het afgelopen half jaar ongeveer vijf meldingen bij de gemeente en de provincie over overdag brandende straatverlichting aan de N236, die 's nachts vaak uit is. Het probleem is nog steeds niet opgelost. Daarom wendt hij zich tot de ombudsman. Die doet navraag bij de gemeente. Dan blijkt dat de verlichting wordt beheerd door Rijkswaterstaat. De gemeente ziet aanleiding dit zelf te melden bij Rijkswaterstaat en zegt toe de man op de hoogte te houden. De man laat dezelfde week weten dat de verlichting weer op de juiste manier brandt. Dossier gesloten.

### **Samenvatting afgeronde verzoeken rve Verkeer en Openbare Ruimte Q1-2018**

Het dossier met nummer KIM 2016-0002580 dat in het tweede kwartaal van 2016 is binnengekomen en aanleiding was voor de bijeenkomst over de openbare straatverlichting in 2017, is inmiddels gesloten. Evenwel ontvangen de gemeente en de ombudsman nog af en toe signalen van deze inwoner van Amsterdam over meldingen waarvan de afhandeling nog niet naar wens verloopt. De gemeente heeft hem recent laten weten dat de problemen met het huidige systeem onoplosbaar zijn gebleken en dat het nieuwe systeem vervroegd, juli 2018, in gebruik zal worden genomen.

### **Rode draad**

Het valt op dat vier van de vijf klachten betrekking hebben op de afhandeling van meldingen over defecte straatverlichting. Het zijn bijna allemaal meldingen over defecte verlichting waarbij meerdere organisaties dan alleen de gemeente betrokken zijn, wat een oorzaak lijkt te zijn voor de vertraging van de behandeling of het niet behandelen.

***Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met mevrouw M. Roeloffzen via [info@ombudsmanmetropool.nl](mailto:info@ombudsmanmetropool.nl) of telefonisch via 020 625 99 99.***