

Inleiding

De kwartaalrapportage geeft inzicht in de verzoeken van de burgers aan de ombudsman die betrekking hebben op VGA. De ombudsman geeft in deze Q rap inzicht in de verzoeken die ingekomen zijn in Q1 tot en met Q3, de eerste drie kwartalen van 2016.

In Q1 tot en met Q3 zijn er in totaal 5 verzoeken binnengekomen. Deze verzoeken zijn alle ingekomen in Q3. Overigens heeft de ombudsman twee zaken, die respectievelijk in 2014 en 2015 zijn ingekomen, in dit jaar gesloten met een mededeling.

Hieronder wordt kort ingegaan op het aantal verzoeken, waarin het aantal ook kort vergeleken wordt met het aantal zoals de ombudsman dat ontving in 2015.

Vervolgens zal kort worden ingegaan op de inzet van de ombudsman: namelijk: wat heeft de ombudsman gedaan in de zaak.

En zoals altijd volgt een samenvatting van de cases (zie pag. 4 en verder)

Opvallend is wel dat de ombudsman kort na elkaar twee zaken (2141 en 2173) ontving, die beide betrekking hebben op schade die te maken heeft met anti parkeerblokken in Zuidoost, die onvoldoende zichtbaar zouden zijn.

In het ene geval had een automobiliste en in het andere geval een visueel gehandicapte vrouw een anti-parkeerbalk/blok niet opgemerkt. Gevolg was schade aan de auto respectievelijk aan een been. In beide gevallen werd de schadeclaim afgewezen. De ombudsman zag aanleiding te vragen of er het afgelopen jaar uit dit gebied meer claims ontvangen zijn in verband met slechte zichtbaarheid anti-parkeerbalken/-blokken. VGA liet weten dat dat niet het geval was. Beide zaken zijn nog in behandeling.

Nadat de portefeuille VGA – na een herverdeling van taken - bij de ombudsman overgedragen is naar een andere medewerker, is er een kennismakingsgesprek tussen medewerker ombudsman en de contactpersoon klachten bij VGA ingepland op 17 november. Deze Q rapportage zal dan ook besproken worden. Daarbij heeft de medewerker ook verzocht eens een dag(deel) mee te lopen met een schadespecialist, om zo zicht te krijgen op het dagelijkse werk van VGA.

Uitdrukkelijk wordt hier opgemerkt dat het mogelijk is dat de actuele ontwikkelingen de informatie in deze Q rapportage heeft ingehaald. Dat geldt met name de casusomschrijving onder de rubriek ingekomen in Q1,Q2,Q3, maar nog niet afgesloten. Deze cases komen in latere Q rapportages terug met een samenvatting, zodra ze afgesloten zijn.

Cijfers

Aantal binnengekomen verzoeken 2016

De ombudsman ontving in Q1 en Q2 0 zaken, en in Q3 ontving hij vijf zaken.

Vergelijking per kwartaal / terugblik naar 2015

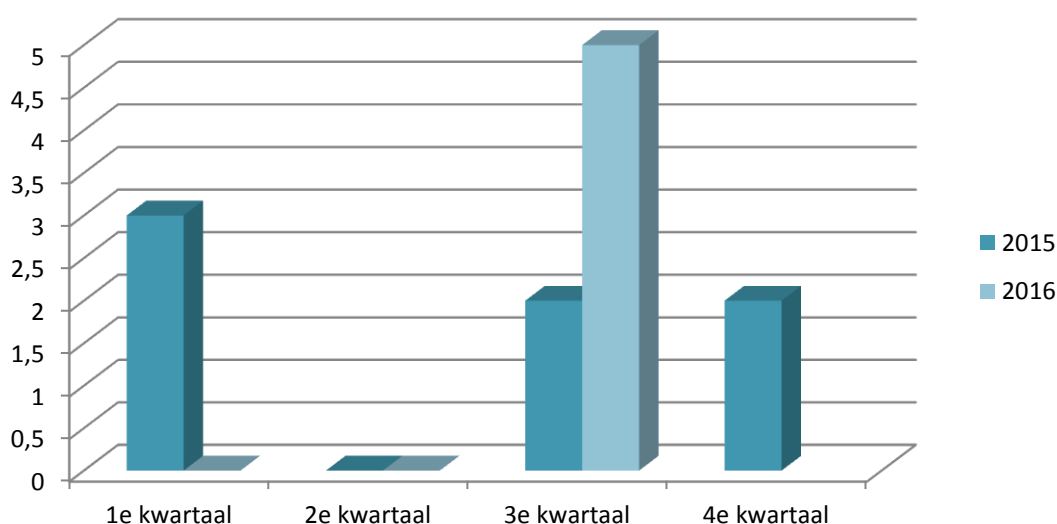
Een vergelijking met 2015 geeft het volgende beeld. In Q1 tot en met Q3 2016 ontving de ombudsman evenveel zaken als over de eerste drie kwartalen in 2015 (hierbij verdient uitdrukkelijk opmerking dat het hier om beperkte aantallen verzoeken gaat).

1e, 2e en 3e kwartaal 2016

Tabel 1. Vergelijking ingekomen verzoeken 2015-2016 / naar kwartalen

	Jaar 2015	Jaar 2016
kwartaal		
Kwartaal 1	3 ingekomen	0 ingekomen
Kwartaal 2	0 ingekomen	0 ingekomen
Kwartaal 3	2 ingekomen	5 ingekomen
Kwartaal 4	2 ingekomen	--
Totaal	7 ingekomen	

Figuur 1: vergelijking ingekomen verzoeken per kwartaal in 2016, afgezet tegen verzoeken per kwartaal in 2015

**Inzet Ombudsman Metropool Amsterdam**

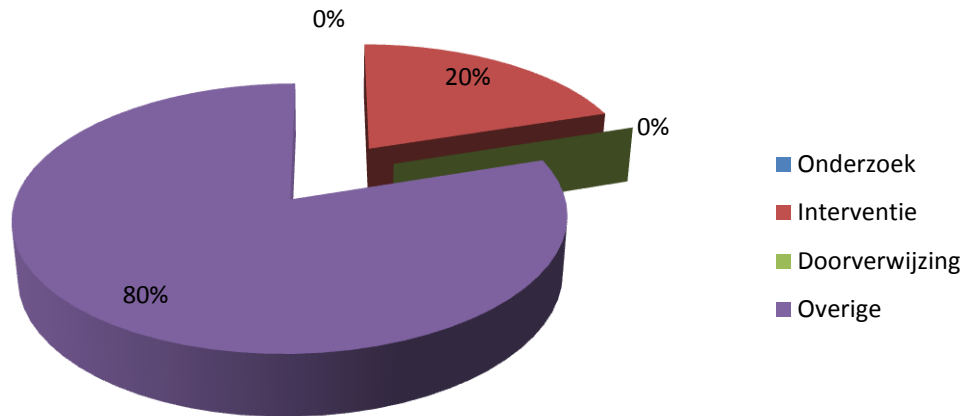
De ombudsman sloot in Q2 van 2016 twee oude zaken die in 2014 en 2015 zijn ontvangen. In een van die zaken (706) heeft de ombudsman de vrouw doorverwezen (doorverwijzing). In de andere zaak (736) heeft de ombudsman een onderzoek gedaan (schouw plus nabespreking).

In het derde kwartaal 2016 heeft de ombudsman vijf zaken ontvangen.

Daarvan heeft hij in vier zaken een (voor)onderzoek (2019 / 2131 / 2141 / 2173) gedaan; dat bestond uit het opvragen van nadere informatie. In twee zaken (2141 en 2173) bracht dat een schouw ter plaatse mee.

Ten slotte was er een zaak (2247) waarin de ombudsman aanleiding zag voor een interventie gericht op het opnieuw in behandeling nemen van een aansprakelijkheidsstelling. In een figuur ziet dat er als volgt uit.

Figuur 2: zaken Q3 2016: inzet ombudsman



Figuur 3 Wordle



Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake VGA Q1, Q2, Q3 – 2016

Ingekomen voor 2016, afgesloten in Q2 en Q3 2016

706 / ingekomen in 2014, afgesloten Q2 2016 / doorverwijzing / geen onderzoek

Een vrouw wil een schadeclaim indienen omdat zij door de werkzaamheden aan de Utrechtsestraat in 2010 arbeidsongeschikt zou zijn geworden. De werkzaamheden hebben volgens haar schade aan haar huis en haar gezondheid veroorzaakt. Zij laat weten dat ze van het kastje naar de muur gestuurd is. Ze weet niet hoe ze het een en ander moet aanpakken. Medio 2014 wendt zij zich al tot de Gemeentelijke Ombudsman. De ombudsman brengt haar dan in contact met VGA, zodat ze daar haar schadeclaim kan voorleggen. Een shadespecialist van VGA neemt de zaak in behandeling en vraagt om aanvullende informatie ter beoordeling van haar claim. De informatie komt niet en het traject stagneert. Eind 2015 klopt ze wederom bij de ombudsman aan en verzoekt zij om hulp. De ombudsman vraagt bij VGA de laatste stand van zaken op. Dan blijkt dat mevrouw telkenmale niet met de gevraagde informatie over de brug komt. De ombudsman ziet geen aanleiding om nader onderzoek te verrichten. De vrouw is nu aan zet om aan te tonen dat de gemeente Amsterdam aansprakelijk is. Daarover kan de ombudsman geen uitspraken doen. Het dossier wordt daarom gesloten.

736 / ingekomen in 2015, afgesloten Q3 2016 / onderzoek

Een man loopt schade op aan zijn boot als hij bij de Amstel aanmeert bij een steiger die is aangelegd omdat er ter plaatse een nieuwe haven voor pleziervaart wordt ontwikkeld. VGA wijst de claim af, onder meer omdat ter plaatse een aanmeerverbod van kracht is. De ombudsman houdt een schouw ter plaatse en bespreekt de zaak na met betrokken partijen. Bij de schouw en nabespreking zijn de eigenaar van de boot, VGA, Stadsdeel Oost, Grond en Ontwikkeling en de Provincie Noord-Holland aanwezig. De ombudsman stuurt een verslag van bevindingen, met een aantal aanvullende vragen, op naar de partijen. Stadsdeel Oost geeft aan bereid te zijn om de helft van de schade te vergoeden omdat de afhandeling van schadeclaim niet goed verlopen is. Zo blijkt bijvoorbeeld pas na de schouw door de ombudsman (negen maanden na het incident) dat niet VGA maar het projectbureau Oost, aangestuurd door Grond en Ontwikkeling, de claim had moeten afhandelen omdat het schadebedrag lager is dan het eigen risico (€ 2.500,-) van de car-verzekering. De ombudsman acht een gedeeltelijke vergoeding van de schade redelijk. Enerzijds had de schipper kunnen weten dat hij ter plaatse niet mocht aanmeren. Hieruit vloeit echter niet voort dat hij had moeten beseffen dat het water ter plaatse niet geschikt was om te varen. Daarnaast is de gemeente bij de afhandeling van de schadeclaim tekortgeschoten en is verzuimd om ter plaatse te schouwen om vast te kunnen stellen wat voor object er onder water lag. Het stadsdeel besluit alsnog over te gaan tot vergoeding van (50%) de schade. Gezien het voorgaande besluit de ombudsman geen formeel rapport uit te brengen in deze zaak.

Ingekomen in Q1, Q2, Q3 2016, maar nog niet afgesloten

2019 / ingekomen Q3 2016, in behandeling / overig (vooronderzoek)

Een man heeft zijn klacht eerder op 30 juni ingediend en laat weten (behalve ontvangstbevestiging) niets meer van de ombudsman vernomen te hebben. Hiervoor zijn excuses van de ombudsman op zijn plaats. De man heeft een schadeclaim ingediend omdat het hout aan de voorgevel verrot zou zijn doordat in het verleden de straattegels direct tegen de houten voorgevel naast de toegangsdeuren zijn gelegd. Nu deze verwijderd zijn blijkt het hout ernstig verrot te zijn en vervangen te moeten worden. VGA/gemeente erkent geen aansprakelijkheid. De man onderbouwt zijn klacht met twee korte citaten, een uit zijn eigen brief en een uit de reactie van VGA.

Omdat de informatie te beperkt is, ziet de ombudsman aanleiding voor het opvragen van nadere informatie bij de man. Die heeft hij inmiddels ontvangen, en op 20 oktober stelt de ombudsman per mail een procedurele vraag over de wijze van behandeling van de claim aan VGA.

De zaak loopt nog.

2131 / ingekomen Q3 2016, in behandeling / overig (vooronderzoek)

Een man wandelt op 3 april om ca. 15:30 uur op de kade voor Eye. Zijn aandacht wordt getrokken door grote ronde bloembakken met prachtige tulpen. Deze bakken stonden in een dubbele rij langs een kadewand van ca. 200 meter, daarachter verspringt de kadewand met 1 meter naar beneden naar een andere kade.

Door deze bloembakken was die afgrond van 1 meter vrijwel niet te zien, ook al was daar een witte lijn geschilderd langs de rand. De man loopt om de bakken heen en valt achterwaarts de kadewand af. Hij breekt zijn rechter scheen- en kuitbeen en kneust zijn linker middelvinger op ernstige wijze. Er volgt een operatie in een ziekenhuis, waarna de man ter revalidatie overgebracht wordt naar een verzorgingshuis. Via een juridisch bureau stelt de man de gemeente aansprakelijk voor letstelschade en smartegeld maar tot 2 maal toe heeft de Gemeente dit via hun advocaat afgewezen. Een advocaat wil wel een procedure opstarten, maar dat kost de man veel geld, dat hij niet kan opbrengen vanwege AOW en klein pensioen. De man wijst erop drie getuigenverklaringen te hebben en dat de bloembakken inmiddels zijn weggehaald. Van de ambulance chauffeur vernam hij dat daar vaker ongelukken zijn voorgekomen. Volgens de beveiligers vallen daar vaker mensen naar beneden, onlangs nog een mevrouw die haar enkel heeft gebroken. De ombudsman vraagt de man om nadere informatie, om de zaak goed in kaart te kunnen brengen. Hij laat de man ook weten dat hij de zaak – mocht het tot een onderzoek komen- slechts marginaal toetst. De zaak is nog in behandeling.

2141 / ingekomen Q3 2016, in behandeling / overig (vooronderzoek)

Een vrouw rijdt (in Stadsdeel Zuidoost) met haar auto tegen een blok dat op de stoep geplaatst is om te voorkomen dat daar geparkeerd wordt. Zij stelt de gemeente aansprakelijk omdat dat blok niet goed zichtbaar zou zijn. VGA wijst de claim tot twee keer toe af. De tweede keer wordt naar de ombudsman verwezen. De vrouw stuurt desgevraagd foto's naar de ombudsman. Hier wordt de situatie niet echt duidelijk door. De ombudsman stuurt de vrouw een mail waarin hij voorstelt op 30 september samen ter plaatse te gaan schouwen. De vrouw vindt verder dat VGA haar beter had moeten wijzen op de mogelijkheid naar de ombudsman of de rechter te stappen.

De zaak is nog in behandeling.

2173 / ingekomen Q3 2016, in behandeling / overig (vooronderzoek)

Een visueel beperkte vrouw struikelt over een gele anti-parkeerbalk (in Zuidoost) op de stoep. Zij "tikt" hier met haar blindengeleidestok overheen omdat de balk te laag is. De vrouw breekt haar been bij het incident. VGA wijst de namens haar door een adviseur ingediende schadeclaim af omdat (kort gezegd) de weg geen gebreken vertoont. Het is toegestaan aan de wegbeheerder om anti-parkeerbalken aan te brengen. Het valt de ombudsman op dat het hier om een soortgelijke klacht gaat als in zaak 2141. Beide locaties zijn dicht bij elkaar. De ombudsman ziet aanleiding om samen ter plaatse te schouwen, en de hoogte van de anti-parkeerbalk op te meten. De zaak is nog in behandeling.

2247 / ingekomen Q3, in behandeling / interventie / onderzoek

Een vrouw klaagt zich over het uitblijven van een reactie op een aansprakelijkheidstelling die zij in mei 2016 heeft gestuurd. Ze heeft eveneens in mei van het stadsdeel, bericht ontvangen dat deze aansprakelijkheidsstelling wordt doorgestuurd naar VGA, maar sindsdien blijft het stil. Ze weet niet wat VGA is of hoe ze VGA kan bereiken. De ombudsman informeert bij VGA of zij de aansprakelijkheidstelling daadwerkelijk ontvangen hebben, en zo ja, wat de stand van zaken rond de behandeling ervan is. Bij navraag door de ombudsman blijkt VGA de aansprakelijkheidsstelling te hebben ontvangen, waarna VGA de vrouw per brief om nadere informatie heeft gevraagd. Toen VGA geen reactie van de vrouw kreeg, heeft men het dossier gesloten. Na interventie van de ombudsman blijkt dat de vrouw de brief van VGA niet had ontvangen, en VGA stuurt de brief nogmaals en neemt de aansprakelijkheidstelling opnieuw in behandeling. VGA laat weten dat het onderzoek nog niet is afgerond.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met de heer R. Senden via ruben@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 254 7013 (maandag tot en met donderdag).

RS211116