

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen vaart met aanleg verkeersdrempel Gemeente Zaanstad Dienst Wijken

31 oktober 2011
RA111449

Samenvatting

Een man wendt zich vanaf eind 2008 diverse keren schriftelijk tot de gemeente Zaanstad, met het verzoek tot aanleg van snelheidsremmende maatregelen in zijn straat. De Dienst Wijken reageert telkens na meerdere maanden. In november 2009 laat de dienst weten dat er inderdaad een verkeersdrempel in zijn straat moet komen. Na meerdere keren de gemeente te hebben aangeschreven, wendt de man zich in het voorjaar van 2011 tot de ombudsman.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de Dienst Wijken structureel niet of te laat – immers pas na meerdere maanden - op de brieven van de man reageerde. Ook stelt de ombudsman vast dat hoewel zij al in 2009 de noodzaak heeft onderkend dat er een verkeersremmende maatregel zou worden aangebracht, pas twee jaar later overgaat tot concrete maatregelen. Dat getuigt niet van voortvarend optreden. Verder is vast komen te staan dat de gemeente verzoekers herhaaldelijke brieven over het niet beantwoorden van zijn brieven én het uitblijven van de aanleg van drempels als klacht in behandeling had moeten nemen. De klachtherkenning bij de Dienst Wijken verdient nog de nodige aandacht.

Oordeel

De onderzochte gedraging is voor wat betreft:

- de behandeling van verzoeken om aanleg van snelheidsremmende maatregelen in strijd met het vereiste van voortvarendheid;
- het starten van een klachtprocedure in strijd met het vereiste van fair play.

Amsterdam, 31 oktober 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 24 mei 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Zaanstad, Dienst Wijken*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekers straat ligt in de Zeeheldenbuurt te Wormerveer. In 2008 is de hele buurt heringericht naar aanleiding van rioleringswerkzaamheden, waarbij snelheidsremmende maatregelen zijn aangebracht. Verzoekers straat is daarin niet opgenomen.

Op 27 december 2008 stuurt verzoeker een brief naar de Dienst Wijken, waarin hij vraagt om – net als in de rest van de wijk - aanleg van snelheidsremmende maatregelen in zijn straat.

Na een ontvangstbevestiging op 20 januari 2009, volgt op 19 mei 2009 een schriftelijke reactie van de Dienst Wijken, afdeling realisatie en beheer. Daarbij maakt de dienst excuses voor de trage beantwoording van verzoekers brief. De Dienst Wijken laat weten dat uit verkeerskundig onderzoek gebleken is dat conform het beleid van de gemeente verzoekers straat voldoet aan het criterium voor de aanleg van drempels. Snelheidsremmende maatregelen passen goed in het verkeerskundige karakter van verzoekers wijk. Ook spreekt de dienst over de mogelijkheid tot aanleg van snelheidsremmende maatregelen op twee plekken in verzoekers straat. Omdat er onvoldoende draagvlak vanuit de straat daarvoor bestaat, gaat de Dienst Wijken echter niet over tot aanleg daarvan.

Op 29 juni 2009 reageert verzoeker hierop met een brief aan de Dienst Wijken. Daarbij voegt hij een lijst met handtekeningen van bewoners die vóór aanleg van drempels zijn. Hij wijst erop dat er wel degelijk voldoende draagvlak is voor snelheidsremmende maatregelen. Na een ontvangstbevestiging op 6 juli 2009, stuurt de Dienst Wijken op 11 november 2009 een inhoudelijke reactie. Opnieuw biedt de dienst excuses aan voor de late beantwoording. De gemeente is het met verzoeker eens dat er in zijn straat snelheidsremmende maatregelen moeten komen. De aanleg van die maatregelen wordt projectmatig aangepakt. Wanneer dat zal gebeuren is nog onduidelijk, en de dienst zal contact met verzoeker opnemen als verzoekers straat aan de beurt is.

Omdat (re)actie uitblijft, belt verzoeker op 21 april 2010 met de wijkmanager. Die zegt toe dat hij of zijn collega, contact met verzoeker zal opnemen. Dat blijft uit.

Op 30 juli 2010 stuurt verzoeker vervolgens een brief naar de wijkmanager, waarin hij aandacht vraagt voor de aanleg van de snelheidsremmende maatregelen. Daarbij benadrukt hij al sinds december 2008 in gesprek hierover met de gemeente te zijn. Hij wijst er ook op de ervaring te hebben dat het antwoord van de Dienst Wijken structureel op zich laat wachten. Bij uitblijven van een reactie stuurt hij op 23 augustus 2010 een schriftelijk rappel. Als ook daarop antwoord uitblijft, stuurt verzoeker op 2 januari 2011 een brief naar de burgemeester. Op 14 januari 2011 stuurt de Dienst Wijken verzoeker een antwoord: vanwege een misverstand is een antwoord op verzoekers brief van 30 juli achterwege gebleven. De dienst biedt wederom excuses aan. De dienst laat weten dat het plan bestaat om in het voorjaar van 2011 een verkeersplateau aan te leggen in verzoekers straat, maar op een andere plek dan aangeduid in de brief van 19 mei 2009. In de bewonersbrief die op 18 januari 2011 volgt, noemt de dienst weer een andere lokatie.

Op 13 februari 2011 stuurt verzoeker de Dienst Wijken een brief, waarin hij argumenten aanvoert waarom aanleg van een verkeersplateau op de nu voorgenomen plek onvoldoende is. Hij wijst erop dat de eerder - in mei 2009- door de dienst voorgestelde opties beter zijn. Op een

ontvangstbevestiging van 17 februari 2011 na, blijft een antwoord van de dienst uit. Verzoeker ziet zich genooddaakt op 17 april 2011 opnieuw een rappel te sturen.

Als de dienst een maand later hierop niet heeft gereageerd, stuurt verzoeker op 24 mei 2011 opnieuw een brief naar de burgemeester, waarin hij opmerkt de zaak aan de Gemeentelijke Ombudsman voor te leggen. Hij wendt zich op 24 mei 2011 tevens tot de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Verzoeker laat de ombudsman weten dat de Dienst Wijken op 17 mei 2011 een reactie heeft gestuurd op zijn brief van 13 februari 2011. Toen de gemeente naar aanleiding van verzoekers brief van 24 mei telefonisch contact met hem opnam, bleek dat verzoeker die brief niet had ontvangen. Daarop heeft de gemeente verzoeker begin juni 2011 een kopie van de brief gestuurd. In de brief van 17 mei legt de dienst gemotiveerd uit waarom ervoor gekozen is geen drempel aan te leggen op één van de twee plekken, die in de brief van mei 2009 genoemd waren. Hierbij benadrukt de gemeente dat deze afweging ook in de brief van 19 mei 2009 stond aangegeven. Wel zal de gemeente in de week van 20 juni een verkeersdrempel plaatsen op de andere plek, genoemd in de brief van 19 mei 2009. Op 25 mei 2011 ontvangt verzoeker een bewonersbrief van de gemeente. De informatie daarin komt overeen met de brief van 17 mei 2011.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van verzoeken om aanleg van snelheidsremmende maatregelen;
- het starten van een klachtprocedure.

reactie van Gemeente Zaanstad, Dienst Wijken

De dienst erkent de gang van zaken betreffende de briefwisseling met verzoeker¹. Naar aanleiding van verzoekers brief met de handtekeningen is de dienst in de zomer van 2009 duidelijk geworden dat er voldoende draagvlak in de buurt is voor een drempel in verzoekers straat. De Dienst Wijken heeft vier keer buiten de schriftelijke afdoeningstermijn van zes weken gereageerd op verzoekers brieven. Een verklaring hiervoor ontbreekt. In drie van de vier situaties heeft de dienst excuses aangeboden. Verzoekers klachten over de behandeltermijn van zijn brieven zijn dan ook terecht. De dienst merkt nog op dat voor het uitvoeren van de snelheidsremmende maatregelen budget nodig is, wat in de voorafgaande jaren niet beschikbaar was. De dienst heeft verzoeker dat ook in het verleden laten weten.

Voor wat betreft de telefonische contacten tussen verzoeker en de gemeente merkt de dienst op dat onduidelijk is hoe vaak en met welke medewerkers verzoeker heeft gebeld. Dat komt doordat niet alle telefonische contacten centraal bij de gemeente worden geregistreerd. Hierdoor is achteraf niet aan te tonen in hoeverre telefonische terugkoppeling richting verzoeker heeft plaatsgevonden. Overigens blijkt dat er sinds de invoering op 4 maart 2009 van het bij het Klant Contact Centrum (KCC) gebruikte registratiesysteem voor meldingen dan wel terugbelverzoeken geen enkele telefoonnotitie is gemaakt op naam van verzoeker. In diverse brieven van de dienst aan verzoeker stond de naam van de Teamleider Beheer of de naam van het verantwoordelijke afdelingshoofd vermeld. De gemeente betreurt het dat verzoeker geen rechtstreeks contact met hen heeft opgenomen om zijn ongenoegen te uiten. Blijkbaar was een klacht bij de ombudsman nodig om deze kwestie onder de aandacht van de gemeente te brengen.

¹ Zie voor een overzicht bijlage

Naar aanleiding van verzoekers brief aan de burgemeester van 24 mei 2011 heeft de gemeente Zaanstad de interne klachtprocedure gestart. Tijdens daaropvolgende gesprekken heeft de gemeente andermaal excuses aangeboden voor het herhaaldelijk te laat reageren op verzoekers brieven. Ook bleek tijdens de gesprekken met verzoeker dat er bij de bewoners nog zorgen leefden over de vraag of de nu getroffen verkeersremmende maatregel – de drempel die in juni is geplaatst - wel voldoende snelheidsremmend is. De volgende afspraken zijn met verzoeker gemaakt: De Dienst Wijken zal in september 2011 aanvullende verkeersmetingen (laten) uitvoeren in verzoekers straat. Als daaruit blijkt dat er aanvullende snelheidsremmende maatregelen nodig zijn, dan zal de gemeente die meteen vaststellen. De gemeente heeft verzoeker toegezegd hem zo snel mogelijk in oktober 2011 te informeren over de uitslagen van de metingen en zo ja welke nadere verkeersremmende maatregelen er moeten worden genomen. Ook zal de gemeente de overige bewoners daarover informeren. De dienst heeft dit alles schriftelijk richting verzoeker bevestigd in een klachtafdoeningsbrief van 28 juni 2011.

nader onderzoek ombudsman

In vier van de brieven aan verzoeker, ondertekend door de teamleider van de afdeling Beheer of het verantwoordelijke afdelingshoofd, verwijst de dienst verzoeker met eventuele vragen naar diverse medewerkers, werkzaam bij de afdeling Beheer. Daarbij staat telkens het doorkiesnummer van de (betreffende) medewerker in kwestie vermeld.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de Gemeente Zaanstad gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

Verzoeker laat weten in te stemmen met het verslag van bevindingen. De Dienst Wijken meldt erop te vertrouwen dat de ombudsman de eerder toegestuurde uitgebreide reactie op het informatieverzoek op overeenkomstige wijze in het verslag van bevindingen heeft verwerkt en opgenomen. De Dienst Wijken heeft geen inhoudelijke opmerkingen op het verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van fair play.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

de behandeling van verzoeken om aanleg van snelheidsremmende maatregelen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat houdt in dat op signalen van een burger over een door hem ongewenste situatie zodanig wordt gereageerd dat het probleem van die burger zo praktisch en zo vlot mogelijk, wordt verholpen en ook dat er binnen een redelijke termijn inhoudelijk wordt gereageerd op brieven van burgers.

Vast staat dat verzoeker al vanaf eind 2008 herhaaldelijk brieven heeft gestuurd naar de gemeente met het verzoek snelheidsremmende maatregelen in zijn straat aan te leggen. Vast staat ook dat de gemeente die brieven structureel te laat, namelijk telkens pas na meerdere maanden -en diverse keren pas na een rappel of een brief aan de burgemeester - beantwoordde. Vast staat tevens dat hoewel de gemeente al in 2009 heeft erkend dat er een verkeersremmende maatregel zou worden aangebracht, pas twee jaar later overgaat tot het nemen van concrete maatregelen. Dit alles geeft het beeld dat de gemeente verzoeker (en de overige bewoners) aan het lijntje heeft gehouden. De gemeente Zaanstad heeft zich niet veel gelegen laten liggen aan de zorgen die verzoeker had over de verkeersveiligheid, terwijl daar – gezien de uiteindelijk getroffen maatregel en de nadere afspraken hierover – wel aanleiding toe was.

het starten van een klachtprocedure

Het fair play vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat brengt mee dat een bestuursorgaan klachten als zodanig op tijd moet herkennen en overeenkomstig de regels van de Awb moet behandelen. Vast staat dat de gemeente Zaanstad verzoekers herhaaldelijke brieven waarin hij zijn ongenoegen uit over het niet beantwoorden van zijn brieven én het uitblijven van snelheidsremmende maatregelen niet als zodanig heeft herkend. Dat is onbegrijpelijk, gezien de hoeveelheid brieven die verzoeker hieraan heeft besteed. Pas nadat via een beroep op de ombudsman aandacht op de zaak gevestigd werd, heeft de gemeente de brief van verzoeker aan de burgemeester van 24 mei alsnog als klacht opgepakt. Overigens is het verweer van de gemeente Zaanstad dat verzoeker zich tot een teamleider of afdelingshoofd had moeten wenden met zijn klacht onredelijk. Dat geldt eens te meer nu op de brieven van de Dienst Wijken aan verzoeker doorkiesnummers waren genoemd van individuele medewerkers, en niet van de leidinggevende(n). Ook van andere – niet leidinggevenden – medewerkers had in redelijkheid verwacht mogen worden dat zij de herhaalde grievensroom als klacht hadden erkend en opgepikt. Deze zaak duidt erop dat klachtherkenning bij de Dienst Wijken nog aandacht behoeft.

Oordeel

De onderzochte gedraging is voor wat betreft:

- de behandeling van verzoeken om aanleg van snelheidsremmende maatregelen in strijd met het vereiste van voortvarendheid;
- het starten van een klachtprocedure in strijd met het vereiste van fair play.

Actie verzoeker	Onderwerp	Rappel ?	Reactie Dienst Wijken	Excuses behandeltermijn	Inhoud antwoord Dienst Wijken
27-12-08 (brief Dienst Wijken)	Verzoek om snelheidsremmende maatregelen	nee	19-05-09 inhoudelijk antwoord	Ja	Snelheidsremmende maatregelen passen in karakter van wijk, maar onvoldoende draagvlak bij bevolking. Dienst Wijken noemt <u>twee locaties</u> voor drempels.
29-06-09 (brief Dienst Wijken)	Verzoek om snelheidsremmende maatregelen + handtekeningenlijst	nee	11-11-09 inhoudelijk antwoord	Ja	Dienst Wijken zegt snelheidsremmende maatregelen toe. Er volgt informatie aan verzoeker, zodra bekend is wanneer zijn straat aan de beurt is.
21-04-10 (belletje wijkmanager)			Wijkmanager zegt toe terug te bellen		Terugbellen blijft achterwege
30-07-10 (brief wijkmanager)	Verzoek om snelheidsremmende maatregelen + verwijzing naar eerdere correspondentie	Ja op 23-08-10			Geen antwoord
02-01-11 (brief burgemeester)	Verzoek om aanleg snelheidsremmende maatregelen + aandacht voor uitblijven van antwoord op correspondentie		14-01-11	Ja	Dienst Wijken meldt dat één verkeersplateau wordt aangelegd. Reden dat antwoord op brief 30-07-10 uitbleef berust op misver-

					stand
13-02-11 (brief Dienst Wijken)	Argumenten voor aanleg van drempels op eerder voorgestelde locaties (brief Dienst Wijken 19-05-09)	Ja op 17-04-11	17-05-11 25-05-11		Dienst Wijken maakt melding van aanleg van één verkeersdrempel in de week van 20 juni. [verzoeker ontvangt kopie op 01-06-11.] Bewonersbrief over aanleg van een drempel
24-05-11 (brief burgemeester)	Verzoek om aanleg snelheidsremmende maatregelen + aandacht voor uitblijven van antwoord op correspondentie		Klachtafdoeningsbrief dd. 28-06-11		Zaansstad stuurt verzoeker nav deze brief een kopie reactie Dienst Wijken dd 17-05-11