

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Niet waarschuwen, wel bekeuren **Dienst Stadstoezicht**

17 december 2009
RA0945878

Samenvatting

Een vrouw staat met haar fiets op het perron. In haar buurt staan een aantal Openbaar Vervoer-controleurs. De vrouw stapt samen met de controleurs in een coupé. Als de deuren dichtgaan deelt één van de controleurs een bon uit omdat er geen fietsen in de betreffende coupé geplaatst mag worden. De vrouw dient een klacht in bij het GVB, omdat ze vindt dat de controleurs haar hadden moeten waarschuwen dat in de betreffende coupe geen fietsen mochten staan. GVB handelt de klacht niet af, omdat de controleurs medewerkers van de Dienst Stadstoezicht zijn maar stuurt de klacht niet door. De echtgenoot van de vrouw faxt de klacht naar de Dienst Stadstoezicht die laat weten dat ze geen bezwaar of beroep tegen de bekeuring kan instellen. Wel kan ze er voor kiezen de bekeuring niet te betalen. De Officier van Justitie en de rechter zullen dan naar de zaak kijken.

De vrouw wendt zich tot de ombudsman. Deze legt vragen voor aan de Dienst Stadstoezicht. Die laat weten dat de controleur verklaart heeft zich het voorval niet te herinneren. Hoewel de ombudsman het verhaal van verzoekster aannemelijk acht is dit, gezien de verklaring van de controleur, niet voldoende om de feitelijke gang van zaken met zekerheid te kunnen vaststellen. De ombudsman onthoudt zich dan ook van een oordeel.

Gebleken is dat de klacht die verzoekster indient bij het GVB, niet doorgestuurd is naar de Dienst Stadstoezicht en dat het slechts aan het initiatief van verzoeksters echtgenoot te danken is dat de klacht bij de juiste organisatie terecht komt. De ombudsman mag geen uitspraak doen over het GVB maar deze zaak toont, in navolging van het rapport “Stroomlijning klachten openbaar vervoer”, de noodzaak aan om de doorzending naar verantwoordelijke diensten goed te regelen. Dit is reden voor de ombudsman om een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Oordeel

De ombudsman onthoudt zich van een oordeel.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Bedrijven te bevorderen dat er, zo nodig in overleg met de stadsregio, afspraken gemaakt worden met het GVB over het doorzenden van klachten naar de dienst Stadstoezicht.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 21 januari 2009 schriftelijk ingediend en betreft de Dienst Stadstoezicht.

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op:

- het niet waarschuwen voor een dreigende overtreding.

Bevindingen

achtergrond van het verzoek

Verzoekster draait op 20 november 2008 een nachtdienst in een verzorgingshuis en krijgt, als zij naar huis fietst, een klapband. Zij is hierdoor gedwongen de metro te nemen en stempelt het benodigd aantal zones voor zichzelf en de fiets af. Zij staat rond 11.10 uur met haar fiets op het perron bij het station Van der Madeweg op de metro te wachten. Verder zijn er nog vijf controleurs op het perron aanwezig. Verzoekster stapt samen met de vijf controleurs in een (vrij lege) coupé.

Iedereen kan zitten en verzoekster bezorgt niemand overlast met haar fiets. De deuren gaan dicht en een controleur van de Dienst Stadstoezicht (de dienst) geeft aan dat in de betreffende coupé geen fietsen geplaatst mogen worden en schrijft een bekeuring uit. Verzoekster was zich er niet van bewust dat ze niet in de betreffende coupé mocht met haar fiets.

Als de controleurs haar daarover vóór of bij het instappen geïnformeerd hadden dan had zij haar fiets in een daarvoor bestemde coupé geplaatst. Daarnaast heeft verzoekster aangegeven dat ze twee bekeuringen ontvangen heeft, één bekeuring is gedateerd op 20 november 10:15 uur. Op dit tijdstip was zij nog aan het werk. De andere bekeuring heeft betrekking op dezelfde locatie maar is om 11.10 uur uitgeschreven. Hier klopt de tijd wel. Verzoekster dient een direct op 20 november 2008 een klacht (per e-mail) in bij het GVB over de gang van zaken.

Omdat ze niets hoort, stuurt verzoekster op 16 januari 2009 nogmaals een e-mail aan het GVB. Tevens faxt haar echtgenoot de klacht op 20 januari naar de dienst en wendt verzoekster zich op 21 januari tot de ombudsman.

Verzoekster ontvangt op 21 januari 2009, zonder gehoord te zijn, een reactie van de Dienst Stadstoezicht op haar klacht. In de brief staat dat er sinds juni 2007 een Veiligheidsteam Openbaar Vervoer (VOV) is ingesteld dat uit politiemensen en medewerkers van de Dienst Stadstoezicht bestaat. Het team treedt onder meer op tegen de overtreding van het huisreglement.

Verzoekster heeft twee bekeuringen gekregen van een medewerker van de Dienst Stadstoezicht. Verzoekster kan geen bezwaar of beroep aantekenen tegen de bekeuringen. Indien verzoekster er voor kiest het transactievoorstel van het Openbaar Ministerie niet te betalen dan zal de zaak aan de Officier van Justitie worden voorgelegd en bestaat de kans dat de rechter de zaak moet beoordelen. Voor meer informatie over deze procedure wordt verzoekster verwezen naar de site van het CJIB.

Op grond van de Wet personenvervoer 2000 kan in zo een geval een bekeuring worden opgelegd. In het huisreglement is onder meer opgenomen dat men met de fiets in de daarvoor aangewezen coupés moet staan. Dit huisreglement is zichtbaar aanwezig in de metro. Er is bewust voor gekozen om strikt te handhaven en niet eerst te waarschuwen.

Naar aanleiding van verzoeksters verhaal legt de ombudsman vragen voor aan de dienst. Onder meer wordt gevraagd waarom verzoekster niet gewaarschuwd is, toen zij de overtreding dreigde te begaan. Ook vraagt de ombudsman hoe de klacht de dienst bereikt heeft.

reactie Dienst Stadstoezicht

De dienst begrijpt uit de klacht dat verzoekster het niet eens is met de opgelegde bekeuring omdat de medewerkers haar ook hadden kunnen waarschuwen. De vraag of de controleurs verzoekster al dan niet hadden moeten waarschuwen hangt naar de mening van de dienst direct samen met de vraag of de bon terecht is uitgeschreven. Deze vraag dient dan ook door de officier van justitie beoordeeld te worden.

Omdat verzoekster niet heeft aangegeven dat zij een klacht heeft over de bejegening door de medewerker van het VOV, is haar schrijven niet als klacht afgehandeld. Om deze reden is verzoekster niet gehoord. Zij is per brief door de dienst geïnformeerd over het feit dat er geen bezwaar en/of beroep openstaat tegen de bekeuring, maar dat zij er voor kan kiezen het transactievoorstel niet te betalen.

De dienst heeft bij de betreffende medewerker navraag gedaan aangaande het niet waarschuwen van verzoekster. De medewerker heeft schriftelijk verklaard zich het voorval niet meer te herinneren. De medewerker heeft verder verklaard dat hij altijd eerst waarschuwt als hij ziet dat iemand op het punt staat een overtreding te plegen. Als de overtreding al gepleegd is, schrijft hij de bon uit. De medewerkers hebben de instructie gekregen om in deze gevallen niet te waarschuwen.

De dienst laat verder weten dat op de deuren van elke coupé door middel van een sticker wordt aangegeven of er wel of geen fiets mag worden meegenomen. De bekeuring van 10.15 uur is foutief en is dan ook geseponneerd. De dienst biedt excuses aan voor het feit dat verzoekster hier niet eerder over geïnformeerd is.

De klacht is op 20 januari 2009 per fax binnengekomen en is op 21 januari 2009 terecht gekomen bij de afdeling Juridische Zaken. De fax bevat kopieën van de twee klachtbrieven van verzoekster aan het GVB, d.d. 20 november 2008 en 16 januari 2009. Het is de dienst niet bekend van wie de fax afkomstig is. Als begeleidend schrijven was er een voorblad met de handgeschreven tekst "Directeur Stadstoezicht, afdeling bezwaren". Op 22 januari is er een envelop binnengekomen met aanvullende stukken en tevens kopieën van de twee klachtbrieven. Deze envelop is niet afkomstig van GVB.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. De dienst geeft aan zich te kunnen vinden in de feitelijke weergave van het verslag van bevindingen.

Verzoekster laat weten er heel zeker van te zijn dat er geen sticker op de betreffende coupé zat. Verzoeksters echtgenoot geeft aan toen ter tijd contact te hebben opgenomen met GVB over de klachtafhandeling. Er is toen aangegeven dat de bon is opgelegd door een medewerker van de Dienst Stadstoezicht. Er wordt niet aangeboden door het GVB om de klacht door te sturen naar de dienst. Verzoeksters echtgenoot zorgt er zelf voor dat de klacht de dienst bereikt.

Behoorlijkheidsvereisten

De ombudsman toetst de gedragingen en handelingen van gemeentelijke instanties aan behoorlijkheidsvereisten. In dit onderzoek is getoetst aan het vereiste van correcte bejegening.

Overwegingen

inleiding

Hoewel er samenhang bestaat tussen de vraag of de controleurs verzoekster hadden behoren te waarschuwen en de rechtmatigheid van de bekeuring vloeit hier niet uit voort dat dit slechts ter beoordeling is van de officier van justitie en eventueel de strafrechter. Deze zullen de zaak immers strafrechtelijk beoordelen. Dit houdt in dat naast de formele vereisten primair gekeken zal worden of verzoekster haar fiets inderdaad in een coupé heeft neergezet waar dit niet mocht.

Het onderzoek van de Gemeentelijke Ombudsman richt zich niet op de beoordeling van de rechtmatigheid van de uitgeschreven bon maar op de behoorlijkheid van het handelen van de controleurs voorafgaande aan het in de betreffende coupé plaatsen van de fiets. Op dat moment hebben de controleurs nog geen gebruik gemaakt van hun strafrechtelijke bevoegdheden en is er nog geen bon uitgeschreven.

Het betreft hier dan ook twee verschillende en elkaar aanvullende procedures (strafrechtelijk en ombudsman) waarbij verschillende zaken ter beoordeling voorliggen. Het standpunt van de dienst om niet inhoudelijk te reageren op de vraag van de Gemeentelijke Ombudsman waarom verzoekster niet gewaarschuwd is kan deze dan ook niet begrijpen en is in strijd met de informatieverplichting van de dienst

het niet waarschuwen voor een dreigende overtreding

Het vereiste van correcte bejegening verwijst naar omgangsvormen en hulpvaardigheid van de overheid. Deze eisen hebben betrekking op het gedrag van ambtenaren jegens burgers. Onderdeel hiervan is het vereiste van dienstbaarheid dat de eenvoudige hulpvaardigheid omvat. Hierbij kan gedacht worden aan het wijzen van de weg of een burger er op wijzen dat een fiets in een daarvoor bestemde coupé geplaatst moet worden.

Verzoekster geeft aan dat de controleurs haar niet gewaarschuwd hebben toen zij de coupé instapte. De medewerker die de bon heeft uitgeschreven verklaart het voorval niet meer te herinneren. Hij geeft verder aan altijd te waarschuwen, indien iemand een overtreding dreigt te begaan. Hoewel de ombudsman het verhaal van verzoekster aannemelijk acht is dit, gezien de verklaring van de controleur, niet voldoende om de feitelijke gang van zaken met zekerheid te kunnen vaststellen en de ombudsman moet zich dan ook van een oordeel onthouden.

Terzijde merkt de ombudsman nog het volgende op. Gebleken is dat de klacht die verzoekster indient bij het GVB, niet doorgestuurd is naar de Dienst Stadstoezicht en dat het slechts aan het initiatief van verzoeksters echtgenoot te danken is dat de klacht bij de juiste organisatie terecht komt. De ombudsman mag geen uitspraak doen over het GVB maar deze zaak toont, in navolging van het rapport “Stroomlijning klachten openbaar vervoer”, de noodzaak aan om de doorzending naar verantwoordelijke diensten goed te regelen. Dit is reden voor de ombudsman om een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Oordeel

De ombudsman onthoudt zich van een oordeel.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Bedrijven te bevorderen dat er, zonodig in overleg met de stadsregio, afspraken gemaakt worden met het GVB over het doorzenden van klachten naar de dienst Stadstoezicht.