

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Meldingen rommel op terras

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum**

16 juli 2010
RA1049861

Samenvatting

Een man ondervindt al jarenlang overlast van rommel op een terras bij een eetcafé. De man meldt de overlast tien keer bij het stadsdeel maar er wordt niet opgetreden. De man heeft er schoon genoeg van en legt de zaak op 11 november 2009 aan de ombudsman voor.

Doordat slechts één melding met zekerheid is achterhaald, is niet uit te sluiten dat verzoekers andere meldingen niet (juist) geregistreerd zijn maar dit is niet komen vast te staan. De ombudsman onthoudt zich daarom van een oordeel hieromtrent. Gezien de betrekkelijk geringe mate van vervuiling onthoudt de ombudsman zich ook van een oordeel over de vraag of het terras voldoende goed wordt onderhouden.

Oordeel

De ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de onderzochte gedraging.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 11 november 2009 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, stadsdeel Centrum*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker ondervindt al jarenlang overlast van rommel op een terras bij een eetcafé. Het terras is vies omdat het niet wordt onderhouden/schoongemaakt en er ligt rotzooi tegen de gevel van het café. Verder staan er tonnen en bakjes met rotzooi op het terras. Ook liggen er staalkabels en een houten glijplank. Op een van de klinkers zit een balkje vastgeschroefd waar overdag een bank op vastgezet kan worden. 's Nachts is het balkje een gevaar omdat mensen er over kunnen struikelen. De grond ter plaatse is openbare ruimte in eigendom van de gemeente.

Sinds het najaar 2006 kan gebeld worden met een centraal telefoonnummer 14020 voor meldingen over de openbare ruimte. Verzoeker maakt gebruik van het telefoonnummer 020 - 551 9555. Dit nummer van het stadsdeel is voor specifieke informatie over inzameling grof afval, bouw- en sloopaafval. Verzoeker belt tot tien keer toe maar het stadsdeel treedt niet op. Evenmin neemt het stadsdeel actie na een andere melding over rommel bij de achteringang van het West-Indisch Huis. Daar staan al wekenlang pallets en een afgedankte kachel. Verzoeker constateert dat het stadsdeel niet reageert op zijn meldingen openbare ruimte. Evenmin heeft het stadsdeel zijn herhaalde meldingen als klacht in behandeling genomen. Verzoeker heeft er schoon genoeg van en legt de zaak voor aan de ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Op 12 november 2009 informeert de ombudsman per e-mail bij de klachtencoördinator van het stadsdeel naar de stand van zaken. De klachtencoördinator laat op 24 november 2009 weten dat het stadsdeel er mee bezig is. Op 3 december 2009 informeert de ombudsman opnieuw naar de zaak. De klachtencoördinator stuurt op 18 december 2009 een e-mail naar de teamleider Reiniging en aan een medewerker Documentatie Informatie Voorziening met het verzoek hem over deze zaak te informeren. De ombudsman ontvangt deze e-mail cc. Wanneer de ombudsman eind januari 2010 nog steeds geen inhoudelijke reactie heeft gekregen, besluit hij de zaak op 29 januari 2010 schriftelijk aan het stadsdeel voor te leggen.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de afhandeling van meldingen openbare ruimte.

reactie van stadsdeel Centrum

De afhandeling van meldingen die via het telefoonnummer voor meldingen grofvuil binnenkomen (551 95 55) worden op dezelfde wijze afgehandeld als meldingen die via 14020 binnenkomen. Beide soorten meldingen worden geregistreerd in het KIM-meldingssysteem 'KIM' (digitaal klantinformatiesysteem).

Na ontvangst van de e-mail van 12 november 2009 is de zaak uitgezet bij de verantwoordelijke van de sector Openbare Ruimte met de vraag of verzoekers melding bekend is en wat ermee is gebeurd. Het stadsdeel laat weten dat verzoekers naam niet in het DORA-systeem (documenten registratiesysteem) noch in het KIM-meldingssysteem staat. Op 10 februari 2010 heeft het

stadsdeel ontdekt dat één melding – die van 6 oktober 2009 - toch in KIM staat maar met een andere spelling van verzoekers achternaam. Naar aanleiding van deze melding is op 22 oktober 2009 en op 28 december 2009 een controle bij het eetcafé uitgevoerd. Deze controles staan in KIM vermeld. Ter plaatse heeft de senior handhaver 'niets aangetroffen'. Na de eerste controle achtte de handhaver het niet nodig om verzoeker over de controle te informeren. Na de tweede controle is geprobeerd telefonisch contact met verzoeker op te nemen maar de melder was niet bereikbaar.

Het stadsdeel stelt zich op het standpunt dat er sprake was van één melding en niet van een klacht volgens de Algemene wet bestuursrecht. Op enig moment voor of na 18 december 2009 had aan de ombudsman gemeld moeten worden dat verzoeker niet kon worden gevonden in het bestand. Dan was eerder op een andere spelling van de achternaam gezocht. Door deze zaak zal het KIM-systeem nader worden bezien. Het stadsdeel zal de ombudsman van de bevindingen daaromtrent op de hoogte stellen.

nadere ontwikkelingen

Op 18 februari 2010 gaat een onderzoeker van de ombudsman bij het eetcafé kijken. Tegen de gevel van het eetcafé treft hij rommel aan en ook ziet hij het aan de grond vast gemaakte balkje. De rommel bestaat uit een paar langwerpige terrastafelbladen, een viertal ronde terrastafelbladen en een lang koord. Verder liggen er twee volle vuilniszakken en een blauwe horecacontainer voor voedselresten. De ombudsman legt de observatie aan het stadsdeel voor.

Het stadsdeel laat weten dat de senior handhaver op 22 februari 2010 om 20.15 uur is wezen kijken. De omgeving van het eetcafé zag er schoon uit. Er stond niets op straat en er was geen vervuiling. Er was geen aanleiding om actie te ondernemen. Het balkje met een dikte van 10 cm en een lengte van 75 cm bevindt zich bij de ingang van het souterrain. Het hindert niemand. Officieel mag er zonder toestemming van het stadsdeel niets aan de openbare weg worden genageld maar het stadsdeel valt niet over dit balkje.

Verzoeker laat op 23 februari 2010 weten dat de rommel bij het West-Indisch Huis is opgeruimd.

Op 30 maart 2010 gaat een onderzoeker van de ombudsman nogmaals ter plaatse kijken. Op dat moment liggen er op het terras twee grote planken, een halfvolle vuilniszak, eerder genoemde blauwe horecacontainer en een grote grijze bak waar een stok uit steekt.

Het stadsdeel meldt dat het balkje op 9 april 2010 – alsnog - is verwijderd.

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. Het stadsdeel heeft een nadere reactie gegeven, die voor zover relevant in het rapport is verwerkt. Verzoeker heeft niet meer gereageerd.

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 rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Uit het onderzoek is niet komen vast te staan hoe vaak verzoeker een melding openbare ruimte heeft gedaan. Zeker is dat hij één melding heeft gedaan, die het stadsdeel direct in onderzoek heeft genomen. Vast staat dat het stadsdeel na de melding maar één keer – vergeefs – geprobeerd heeft contact met verzoeker op te nemen. De ombudsman is van oordeel dat het stadsdeel in het vervolg in dergelijke gevallen zich meer moet inspannen om contact met de melder te maken.

De ombudsman vraagt aandacht voor het secuur registreren van alle meldingen. Dit geldt ongeacht via welk telefoonnummer de meldingen binnenkomen. Doordat slechts één melding met zekerheid is achterhaald, is niet uit te sluiten dat verzoekers andere meldingen niet (juist) geregistreerd zijn. Dit is evenwel niet komen vast te staan. De ombudsman onthoudt zich daarom van een oordeel hieromtrent.

De ombudsman heeft de indruk dat het terras niet zo schoon en goed wordt onderhouden als het stadsdeel doet voorkomen. De keren dat medewerkers van de ombudsman zijn wezen kijken was het rommelig. Gezien de betreffende geringe mate van vervuiling onthoudt de ombudsman zich ook op dit punt van een oordeel hierover.

uitblijven reactie stadsdeel Centrum

Terzijde merkt de ombudsman op dat hij in eerste instantie op 12 november 2009 per e-mail naar de stand van zaken heeft geïnformeerd. Volgens de recent gemaakte werkafspraken tussen de ombudsman en stadsdeel Centrum dienen dergelijke e-mails binnen vijf dagen te worden beantwoord. De inhoudelijke reactie kwam pas na drie maanden. Vaststaat dat het stadsdeel niet voortvarend heeft gereageerd op de e-mail van de ombudsman.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Door het uitblijven van een reactie op de e-mail, was de ombudsman op 29 januari 2010 genoodzaakt zich schriftelijk tot de stadsdeelsecretaris van het stadsdeel te wenden. Volgens de Verordening gemeentelijke ombudsman 2006 dienen bestuursorganen binnen een maand op (schriftelijke) verzoeken van de ombudsman te reageren tenzij de ombudsman anders bepaalt. Het stadsdeel heeft het schriftelijk verzoek om informatie op 11 februari 2010 tijdig – binnen twee weken - beantwoord.

Oordeel

De ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de onderzochte gedraging.