

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen reactie op onaangename brief

**Gemeente Almere
Dienst Stadsbeheer**

30 juni 2010
RAI053043

Samenvatting

Een jongeman glijdt vlak voor een rotonde in Almere uit met zijn scooter. Hij heeft letselschade, schade aan zijn scooter en aan zijn kleding opgelopen. In de omgeving van de rotonde waren werkzaamheden. De vader van de jongen stelt de gemeente aansprakelijk voor de schade.

De gemeente legt de claim neer bij haar verzekeringsbedrijf, Centraal Beheer Achmea (CBA). CBA wijst de claim af omdat de gemeente zegt dat er geen werkzaamheden waren. De vader is het niet eens met de reactie van CBA en stuurt een brief waarin hij de beweringen van de gemeente weerlegt en de gemeente en CBA als tuig bestempelt.

Omdat de toon van de brief de gemeente en CBA niet bevalt, besluit de gemeente niet op de brief te reageren. De ombudsman is van oordeel dat de gemeente de vader mag aanspreken op de toon van de brief. De gemeente dient echter wel in te gaan op de in de brief genoemde argumenten met betrekking tot de schadeclaim. Doordat de gemeente in het geheel niet op de brief heeft gereageerd, kan de vader niet bepalen welke (juridische) stappen hij nog kan ondernemen. Hiermee heeft de gemeente gehandeld in strijd met het fair playvereiste.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het college de aansprakelijkheidsstelling te heroverwegen en hierbij alsnog in te gaan op de weerlegging door verzoeker van de stelling dat in de buurt van het ongeval geen wegwerkzaamheden in opdracht van de gemeente plaatsvonden.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 15 oktober 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente *Almere, Dienst Stadsbeheer*.

Bevindingen

aanleiding

Een jongeman (de zoon) heeft op 1 september 2009 een ongeval met zijn scooter. Hij is uitgegleden over een spoor van zand dat vlak voor een rotonde ligt. Bij het ongeluk waren geen andere partijen betrokken. Hij heeft letselschade, schade aan zijn scooter en aan zijn kleding opgelopen. Zijn vader stelt de gemeente hiervoor op 2 september 2009 aansprakelijk. Hij wijst erop dat de situatie rondom de rotonde zeer gevaarlijk is.

Op 13 oktober 2009 reageert Centraal Beheer Achmea (CBA) op de aansprakelijkheidsstelling van de vader. CBA overweegt dat indien er door roerende zaken op het wegdek, die niet met het wegbeheer te maken hebben, schade aan zaken van derden ontstaat, dit moet worden verhaald bij degene die verantwoordelijk is voor de verontreiniging. Omdat uit informatie van de gemeente blijkt dat er ter plekke geen werkzaamheden werden verricht in opdracht van de gemeente, wijst CBA de aansprakelijkheidsstelling af. De vader reageert op 15 oktober 2009; hij voert aan dat er in de buurt wegwerkzaamheden plaatsvinden. Onder meer worden drie rotondes in de nabije omgeving opgeknapt. De gemeente heeft nagelaten het zand op te ruimen. Op dezelfde dag wendt de vader zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de afhandeling van een aansprakelijkheidsstelling voor zaak- en letselschade.

Naar aanleiding van het bovenstaand relaas vraagt de ombudsman op welke wijze de Gemeente zicht houdt op afhandeling van aansprakelijkheidsstellingen door CBA.

reactie van Dienst Stadsbeheer

algemeen

In de gevallen waarin de (geclaimde) schade boven de € 2500,- valt en/of waarin zich letselschade voordoet, worden de claims ter behandeling doorgestuurd naar CBA. De gemeente is bij deze maatschappij verzekerd tegen WA-risico. In de gevallen waarin de (geclaimde) schade lager is dan € 2500,- wordt de aansprakelijkheidsstelling behandeld door het team aansprakelijkheidsstelling van de gemeente Almere. In de gevallen waarin de claim is doorgestuurd naar CBA stuurt CBA kopieën van de relevante correspondentie naar de gemeente.

Bij het bepalen van een standpunt over het erkennen van aansprakelijkheid neemt de schadebehandelaar van CBA contact op met de medewerker afhandeling aansprakelijkstellingen van de gemeente. Het standpunt wordt altijd gezamenlijk ingenomen. CBA stuurt een schriftelijk bericht van dit standpunt aan de persoon die de claim heeft ingediend. CBA en de gemeente stellen elkaar over en weer op de hoogte van bij hen ingediend(e) bezwaar(schriften). Bij nieuwe feiten vindt overleg plaats tussen de gemeente en CBA. In dit overleg wordt gezien of de zaak opnieuw zal worden beoordeeld of dat het afwijzende standpunt gehandhaafd blijft. De indiener van de claim wordt door CBA hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De gemeente krijgt

hiervan een kopie. Als CBA na een afwijzing niets meer verneemt van een persoon die een claim heeft ingediend gaat zij vaak na drie maanden over tot het sluiten van het dossier. De gemeente wordt hiervan op de hoogte gesteld. CBA houdt de gemeente volledig op de hoogte van een zaak. Bij belangrijke beslissingen is de gemeente betrokken. Deze beslissingen worden genomen in gezamenlijk overleg.

nader onderzoek

Omdat niet duidelijk is of de gemeente of CBA heeft gereageerd op de brief van de vader vraagt de ombudsman wanneer de vader een reactie kan verwachten. De gemeente Almere laat het volgende weten.

“In dit geval is het zo dat de strekking van de brief van 15 oktober 2009 is, dat de heer... het niet eens is met de afwijzing en de toon is zodanig dat hij de gemeente Almere en Centraal Beheer beledigt. De dossierbehandelaar (de heer....) heeft mevrouw...., onze medewerker aansprakelijkstellingen, gebeld over deze brief en afgesproken is om niet te reageren en de brief voor kennisgeving aan te nemen omdat daaruit blijkt dat hij het niet eens is met de beslissing en eigenlijk geen bezwaar maakt in deze brief. Hij dreigt alleen maar (nb in zijn eerste brief aan de gemeente Almere deed hij dat ook al).”

.....

“Een civielrechtelijke aansprakelijkstelling zal na afwijzing alleen opnieuw beoordeeld worden bij nieuwe feiten. Mocht een claimant het er dan nog niet mee eens zijn, dan kan hij naar de civiele rechter stappen op proberen zijn gelijk te halen.”

In de brief van verzoeker van 15 oktober noemt verzoeker zowel CBA als de gemeente tuig. Hij bestrijdt gemotiveerd dat er op het moment van het ongeluk geen werkzaamheden door de gemeente werden verricht. Daarnaast geeft verzoeker aan dat hij telefonisch contact heeft gehad met het programma TROS Radar en spreekt de hoop uit dat de zaak op televisie komt.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de Gemeente Almere Dienst Stadsbeheer teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoeker heeft geen gebruik gemaakt van deze gelegenheid. De dienst stemt in met het verslag.

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

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het fair playvereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dit impliceert dat een bestuursorgaan de burger in staat stelt zijn juridische en procesrechtelijke positie te bepalen.

De gemeente wijst de aansprakelijkheid voor een scootergeval van een jongeman op de openbare weg af. De vader van de jongeman weerspreekt de stellingen van de gemeente, die van belang zijn voor het oordeel over de aansprakelijkheid. Hij doet in een brief waarin hij de gemeente als tuig bestempelt.

Uit de reactie aan de ombudsman blijkt dat de gemeente van oordeel is dat verzoeker het niet eens is met de beslissing en geen bezwaar maakt. Vanwege de toon van de reactie, weigert men te reageren op de reactie van de vader.

De ombudsman is van oordeel dat verzoeker door de gemeente als tuig te bestempelen de fatsoensnorm heeft overschreden. De gemeente mocht verzoeker hier zeker op aanspreken. De uitlatingen zijn echter niet dusdanig bedreigend van aard en/of op medewerkers toegesneden dat de gemeente van een verdere inhoudelijke reactie had mogen afzien. Van de gemeente had mogen verwacht dat zij op de in het stuk gegeven argumenten ter weerlegging van de stelling(en) van de gemeente was ingegaan. Door dit na te laten kan de vader niet vaststellen hoe de zaak er juridisch voorstaat en weet hij niet welke juridische stappen hij kan ondernemen. Hiermee heeft de dienst in strijd gehandeld met het fair playvereiste.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het college de aansprakelijkheidsstelling te heroverwegen en hierbij alsnog in te gaan op de weerlegging door verzoeker van de stelling dat in de buurt van het ongeval geen wegwerkzaamheden in opdracht van de gemeente plaatsvonden.