

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

# **Slechte communicatie over reparatie verlichting**

**Gemeente Zaanstad  
Dienst Wijken**

16 juli 2010  
RA1053575

### **Samenvatting**

In februari 2009 verwijderd de gemeente Zaanstad zes bomen die onder hoogspanningskabels staan, nabij een gymnastiekvereniging. Hierbij raken elektriciteitskabels beschadigd, met als gevolg dat de verlichting van de parkeerplaats in de buurt van de gymnastiekvereniging niet meer werkt. Veel kinderen en vrouwen voelen zich 's avonds, zonder verlichting, onveilig op de parkeerplaats. De gymnastiekvereniging maakt talloze malen melding van het defect bij het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente, via telefoonnummer 14075. De vereniging krijgt steeds te horen dat een en ander zal worden doorgegeven. Medio november 2009, nadat de vereniging het probleem ongeveer tien maal heeft gemeld bij het KCC, is het probleem nog niet verholpen. De gymnastiekvereniging kan zich niet vinden in de gang van zaken en wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman start een onderzoek, waaruit blijkt dat de gemeente de melding steeds heeft doorgegeven aan Dynamicom, die de openbare verlichting in Zaanstad in haar opdracht beheert. Dynamicom heeft, nadat het ontdekte dat het een defect in niet-openbare verlichting betrof, geen verdere actie ondernomen. Evenmin heeft Dynamicom de gemeente hierover geïnformeerd. Inmiddels, ongeveer een jaar later, heeft de gemeente opdracht gegeven de verlichting te herstellen en aan te sluiten op het gemeentelijk netwerk. De ombudsman oordeelt dat het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen is geschonden.

### **Oordeel**

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 13 november 2009 via e-mail ingediend en betreft *gemeente Zaanstad, Dienst Wijken*.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Verzoeker is voorzitter van een gymnastiekvereniging. Eind februari 2009 verwijderd de gemeente zes bomen, die onder hoogspanningskabels stonden nabij de gymnastiekvereniging. Hierbij raken elektriciteitskabels beschadigd, met als gevolg dat de verlichting van de parkeerplaats in de buurt van de gymnastiekvereniging niet meer werkt. Kort na de constatering dat de verlichting niet werkt, neemt de gymnastiekvereniging contact op met het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente, via telefoonnummer 14075. De vereniging krijgt te horen dat een en ander zal worden doorgegeven. Wanneer het probleem niet wordt verholpen, neemt de vereniging weer contact op met het KCC. Medio november, nadat de vereniging het probleem ongeveer tien maal heeft gemeld bij het KCC, is het probleem nog steeds niet verholpen. Veel kinderen en vrouwen voelen zich 's avonds, zonder verlichting, onveilig op de parkeerplaats. Verzoeker kan zich niet vinden in de gang van zaken en wendt zich tot de ombudsman.

### **de behandeling van de klacht / het bezwaar door de dienst**

Verzoekers herhaalde melding is niet als klacht aangemerkt. Gezien het feit dat verzoeker al sinds februari 2009 aandacht vraagt voor het probleem, heeft de ombudsman hem niet naar de gemeente terugverwezen.

### **klachtomschrijving**

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de behandeling van een herhaalde melding over vier niet functionerende lantaarnpalen.

### **reactie van Dienst Wijken**

Het KCC heeft de meldingen aangenomen en doorgegeven aan Dynamicom, de organisatie die de openbare verlichting in opdracht van de gemeente beheert. Dynamicom heeft hierop geconstateerd dat de verlichting niet is aangesloten op de openbare verlichting van de gemeente Zaanstad (hierover hieronder meer) en zag daarom geen rol voor zichzelf weggelegd. Om die reden heeft Dynamicom op de volgende meldingen die het KCC doorgaf geen actie ondernomen.

Dynamicom heeft, voor zover dat kan worden nagegaan, nagelaten dit door te geven aan de gemeente. Omdat de gemeente en Dynamicom hebben afgesproken dat Dynamicom dergelijke meldingen bewaakt, heeft de gemeente niet bemerkt dat er iets aan de hand was en is de storing niet verholpen. Inmiddels heeft de gemeente de aannemer op deze werkwijze aangesproken en aanvullende afspraken gemaakt over hoe om te gaan met dit soort meldingen en de gewenste terugkoppeling aan de melder.

Het vermoeden bestaat dat de lichtmasten aangesloten waren op een voormalig schoolgebouw in de buurt dat tegenwoordig als sportschool dient. Volgens het Kadaster is dit geen openbare ruimte. Inmiddels heeft de omgeving het karakter gekregen van openbare ruimte en ziet de

gemeente een rol voor zichzelf weggelegd. Om de ontstane situatie zo snel mogelijk op te lossen, is besloten de lichtmasten aan te sluiten op de openbare verlichting van de gemeente Zaanstad. Hiermee is de gemeente begin maart 2010 gestart.

### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Hiervan is geen gebruik gemaakt.

### **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>1</sup>.

### **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>2</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

### **Overwegingen**

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit brengt ook mee dat het bestuursorgaan bij uitbesteding van taken met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte sluitende afspraken maakt over uitvoering, registratie en bewaking van meldingen.

Vast is komen te staan dat de gemeente de meldingen steeds doorgaf aan Dynamicom, die er, nadat het bemerkte dat het geen defect in openbare verlichting betrof, verder niets mee deed. Evenmin heeft de gemeente zelf bemerkt dat eenzelfde melding steeds werd herhaald. Omdat de gemeente meldingen over defecte openbare verlichting niet zelf bewaakt en Dynamicom niets terugmeldde, kwam dit pas aan het licht toen verzoeker zich na talloze meldingen tot de ombudsman wendde. Hierdoor is het probleem - dat de gemeente zelf heeft veroorzaakt - pas een jaar na verzoekers eerste melding aangepakt.

Voldoen aan het vereiste had betekend dat er heldere afspraken waren gemaakt tussen de gemeente en Dynamicom, voor een voortvarende afhandeling en deugdelijke bewaking van meldingen. Hoe deze taken worden verdeeld is in beginsel aan de gemeente, zo lang de burger er maar geen last van heeft. In deze zaak is de burger, met name de leden en bezoekers van de gymnastiekvereniging, echter de dupe geweest van de taakverdeling. Een onveilige situatie heeft daardoor onaanvaardbaar lang voortbestaan. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen is geschonden.

---

<sup>1</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>2</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 16 juli 2010  
Rapportnummer: RAI053575  
Pagina : 4/4

## **Oordeel**

De onderzochte gedraging is onbehoorlijk.