

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Fusie leidt tot chaos

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Oost**

26 oktober 2010
RA1057695

Samenvatting

Een mevrouw stuurt het stadsdeel Oost-Watergraafsmeer eind april 2010 een brief waarin ze het stadsdeel aansprakelijk stelt voor schade aan haar fiets. Ondanks diverse telefoontjes met het stadsdeel blijft een reactie uit. Eind juni wendt de vrouw zich tot de ombudsman.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat de fusie van de stadsdelen Oost-Watergraafsmeer en Zeeburg tot het nieuwe stadsdeel Oost tot chaos in de werkprocessen en de postverspreiding heeft geleid. Vanwege onduidelijkheid tussen afdelingen over wie verantwoordelijk was voor beantwoording van de schadeclaim, is de claim tussen afdelingen heen en weer gestuurd. Dat alles heeft ertoe geleid dat het stadsdeel de claim van de vrouw niet voortvarend heeft beantwoord. Bij dit alles bevreemdt het dat het stadsdeel een toezegging aan de ombudsman over beantwoording van de claim drie maanden later nog niet is nagekomen.

Oordeel

Stadsdeel Oost heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Interne organisatie en fusie van stadsdeel Oost te bevorderen dat duidelijke werkafspraken worden gemaakt over de behandeling van schadeclaims. De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Interne organisatie en fusie ook te bevorderen dat verzoeksters schadeclaim per ommekeer schriftelijk wordt beantwoord.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 30 juni 2010 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Stadsdeel Oost*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster stuurt op 25 april 2010 een brief naar stadsdeel Oost (hierna: het stadsdeel), waarin ze het stadsdeel gemotiveerd aansprakelijk stelt voor de schade die ontstaan is na verwijdering van haar fiets. Het stadsdeel stuurt geen ontvangstbevestiging. Eind mei informeert verzoekster daarom telefonisch bij het stadsdeel naar de stand van zaken. De medewerkster Juridische Zaken die ze spreekt, belooft binnen een dag terug te bellen. Omdat dat niet gebeurt, belt verzoekster op 1 juni met een andere medewerker van Juridische Zaken. Afspraak is dat hij verzoekster zou terugbellen. Via een ingesproken bericht op verzoeksters voicemail vertelt hij dat de brief nog niet geopend was en dat verzoekster binnen enkele dagen schriftelijk bericht zal ontvangen van Juridische Zaken. De inhoud daarvan zal zijn dat de zaak ter behandeling wordt doorgestuurd naar Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam (VGA). Hij noemt daarbij de naam van de medewerkster van het stadsdeel die de brief zal opstellen.

Een week later heeft verzoekster nog steeds geen brief. Ze belt met de medewerkster die haar brief beantwoorden zou. Die vertelt haar dat beantwoording is overgedragen aan een collega van de afdeling Financiën. Medio juni belt de medewerkster van Financiën verzoekster met de mededeling dat er een reactie is gestuurd, maar naar een verkeerd adres. Die reactie is retour bij het stadsdeel ontvangen. De inhoud was dat het stadsdeel de schadeclaim afwijst. Nu dat zo telefonisch is meegedeeld – zo zegt de medewerkster – is een schriftelijke reactie wellicht niet nodig. Ook vertelt ze dat de behandeling van haar zaak inmiddels is overgenomen door een collega van de afdeling Handhaving. Eind juni heeft verzoekster nog geen reactie. Verzoekster wendt zich ten einde raad tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een schadeclaim

reactie van stadsdeel Oost

De dienst deelt de ombudsman begin juli 2010 het volgende mee.

De reden van vertraging van beantwoording zit grotendeels in de fusie van de stadsdelen Oost – Watergraafsmeer met stadsdeel Zeeburg tot Stadsdeel Oost, die per 1 mei 2010 is gerealiseerd. Dat heeft voor chaos in werkprocessen gezorgd. De reorganisatie van afdelingen heeft onder meer veel chaos bij de postverspreiding veroorzaakt.

Voor wat betreft verzoeksters brief het volgende:

Op 28 april 2010 heeft het stadsdeel de brief geregistreerd in het postsysteem. De brief heeft een ongelukkige route gemaakt en is veel te laat in behandeling genomen. Dat gebeurde pas op 3 juni 2010.

Doorsturen van de brief aan VGA bleek achteraf niet aan de orde omdat het stadsdeel voor dit soort zaken niet verzekerd is bij VGA. Het klopt dat de afdeling Financiën een reactie met afwijzing van de claim naar het verkeerde adres had gestuurd. Het is niet de bedoeling geweest van de

medewerkster Financiën verzoekster het idee te geven dat een schriftelijke brief niet nodig was. Zij heeft de inhoud van de brief toegelicht omdat verzoekster zo lang op een reactie wachtte. Door uit te leggen dat niet de afdeling Financiën, maar de afdeling Handhaving voor afhandeling en beantwoording zou zorgen, dacht de medewerkster Financiën dat versturen van een schriftelijke reactie wellicht niet meer nodig zou zijn.

De afdeling Handhaving was overigens in de veronderstelling dat Financiën de brief zou behandelen en de afdeling Financiën dat Handhaving dat zou doen. Op 7 juli laat het stadsdeel de ombudsman weten verzoekster alsnog een schriftelijk antwoord te sturen.

nadere ontwikkelingen

Verzoekster laat medio augustus 2010 weten nog steeds geen reactie te hebben ontvangen. Het stadsdeel bevestigt dat op 23 augustus.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en het stadsdeel gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken.

Verzoekster laat begin oktober weten nog steeds geen schriftelijk antwoord te hebben ontvangen. Daarentegen heeft het stadsdeel wél het bedrag aan schadevergoeding overgemaakt op haar rekening.

Het stadsdeel laat weten dat de behandeling van verzoeken om schadevergoedingen tijdens de fusie niet goed is meegenomen. Naar aanleiding van deze klacht is het stadsdeel bezig de taken goed te beleggen om problemen als de onderhavige te voorkomen.

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 voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Vast staat dat het stadsdeel maanden na indiening van de schadeclaim nog geen antwoord daarop had gestuurd. Vast staat tevens dat de fusie van de stadsdelen Oost-Watergraafsmeer en Zeeburg tot één stadsdeel, en meer in het bijzonder dat onduidelijkheid over de vraag welke afdeling nadien verantwoordelijk is voor beantwoording van schadeclaims de

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

belangrijkste oorzaak was voor het uitblijven van een reactie. Dát heeft ertoe geleid dat de post tussen afdelingen onderling heen en weer is gestuurd, met als gevolg het uitblijven van een reactie.

In het bijzonder bij fusies als de onderhavige -waarbij altijd problemen voorzienbaar zijn én opkomen- is het belangrijk juist de werkprocessen aan de voorkant, zoals de postkamer op orde te hebben. Het is dan ook belangrijk dat de medewerkers van post en archiefzaken globaal weten welke taken de verschillende afdelingen hebben, opdat ze de post intern naar de juiste afdeling kunnen sturen. Daarvoor is dan natuurlijk wel een voorwaarde dat het nieuwe stadsdeel een duidelijke taakverdeling tussen de afdelingen heeft belegd. Voor wat betreft de behandeling van schadeclaims is dat hier niet gebeurd.

Het mag duidelijk zijn dat er in strijd met het genoemde vereiste is gehandeld. Overigens wekt het verbazing dat het stadsdeel in oktober nog steeds geen schriftelijk antwoord heeft gestuurd, ondanks de toezegging die inmiddels drie maanden eerder is gedaan. Het feit dat er schadevergoeding is uitgekeerd, zonder dat het stadsdeel een schriftelijke reactie heeft gestuurd op verzoeksters claim, toont dat de werkprocessen nog niet op orde zijn. Het vorenstaande is voor de ombudsman aanleiding een tweetal aanbeveling aan dit rapport te verbinden.

Oordeel

Stadsdeel Oost heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Interne organisatie en fusie van stadsdeel Oost te bevorderen dat duidelijke werkafspraken worden gemaakt over de behandeling van schadeclaims. De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Interne organisatie en fusie ook te bevorderen dat verzoeksters schadeclaim per ommegaande schriftelijk wordt beantwoord.