

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Gebrekkige schadeafhandeling na val met fiets

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Nieuw-West
VGA Verzekeringen
Dienstverlening en Facilitair Management**

28 april 2011
RA110538

Samenvatting

Een man komt in juli 2010 met zijn fiets op het fietspad in stadsdeel Nieuw-West ten val. De oorzaak ligt volgens hem in de verhoging van het asfalt als gevolg van boomwortels. Hij heeft onder meer een gebroken pols en hij kan niet naar zijn werk.

Hij stuurt een aangetekende brief naar het stadsdeel waarin hij het stadsdeel aansprakelijk stelt. Aangezien hij niets hoort op zijn brief, stuurt hij een herinneringse-mail en een week later dient hij per e-mail een klacht in bij het stadsdeel. Hij krijgt een ontvangstbevestiging waarin staat dat hij binnen vijf dagen antwoord mag verwachten. Aangezien het weer stil blijft, dient hij per brief opnieuw een klacht in. Hij ontvangt een bevestiging op zijn aangetekend verzonden brief. Omdat nader bericht uitblijft, wendt de man zich tot de ombudsman. De ombudsman constateert dat het stadsdeel de aansprakelijkheidsstelling niet direct in behandeling heeft genomen. Pas twee maanden na de eerste brief en twee herinneringen van de man, heeft het stadsdeel de aansprakelijkheidsstelling aan VGA Verzekeringen voorgelegd. Eind 2010 ontvangt de man een schadevergoeding van € 600,- en in februari 2011 € 350,-. De trage behandeling was het gevolg van uitval van de behandelende ambtenaar en fusieperikelen. Wat betreft de afhandeling van de klacht, bleek dat de afdeling die deze brief heeft ontvangen, deze niet ter afhandeling naar de klachtencoördinator heeft doorgeleid. De klacht is daardoor niet afgehandeld.

Oordeel

Het stadsdeel heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid, het vereiste van fair play en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

Datum : 28 april 2011
Rapportnummer: RAI10538
Pagina : 2/6

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Dienstverlening te bevorderen dat de afhandeling van klachten - die via een online klachtenformulier worden ingediend - wordt verbeterd.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 28 september 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, stadsdeel Nieuw-West en VGA Verzekeringen en Dienstverlening en Facilitair Management.

Bevindingen

aanleiding

Op 24 juli 2010 komt verzoeker met zijn fiets op het fietspad in de Overschiestraat in stadsdeel Nieuw-West ten val. De oorzaak ligt volgens hem in de verhoging van het asfalt als gevolg van boomwortels. Hij heeft onder meer een gebroken pols en hij kan niet naar zijn werk.

Verzoeker stuurt op 31 juli 2010 een aangetekende brief naar stadsdeel Nieuw-West waarin hij het stadsdeel aansprakelijk stelt. In de week daarna wordt de bewuste plek in het wegdek gerepareerd. Aangezien verzoeker niets hoort op zijn brief, stuurt hij op 24 augustus 2010 een herinneringse-mail naar het stadsdeel. Uit de automatisch verzonden ontvangstbevestiging blijkt dat verzoeker deze e-mail abusievelijk naar stadsdeel West heeft gestuurd. Dat wordt duidelijk, omdat een medewerker van stadsdeel West de volgende dag telefonisch contact met hem opneemt om hem over de vergissing te informeren.

Verzoeker dient op 30 augustus 2010 per e-mail een klacht in bij stadsdeel Nieuw-West. Diezelfde dag ontvangt hij een automatisch verzonden mededeling dat zijn klacht is ontvangen. De ontvangstbevestiging is afkomstig is van het Callcenter van de Centrale Stad waarin staat dat hij binnen vijf dagen antwoord mag verwachten.

Aangezien het weer stil blijft, stuurt verzoeker op 9 september 2010 een brief naar het stadsdeel waarin hij zijn beklag doet over de gang van zaken en de hoop uitspreekt snel antwoord te krijgen. Hij refereert aan de aangetekend verzonden brief, de foutief verstuurd e-mail en de ingediende klacht. Uiteindelijk ontvangt hij op 15 september 2010 een ontvangstbevestiging op zijn brief van 31 juli 2010. Nader bericht blijft uit. Vervolgens wendt verzoeker zich tot de ombudsman omdat hij zich niet kan vinden in de gang van zaken.

nadere ontwikkelingen

Op 27 oktober 2010 stuurt VGA Verzekeringen (VGA) verzoeker een brief waarin het verklaart de schade met hem te zullen regelen. VGA maakt een voorschot van € 600,- over. VGA vraagt verder om een machtiging om de noodzakelijke medische informatie op te vragen en om het inkomensverlies vast te stellen, vraagt VGA om een aantal salarisstroken.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de afhandeling van een aansprakelijkheidstelling;
- de behandeling van een klacht daarover;
- de afstemming tussen Antwoord en stadsdeel Nieuw-West.

reactie van stadsdeel Nieuw-West

Het stadsdeel heeft verzoekers brief van 31 juli 2010 ontvangen en geregistreerd. De brief is naar de verantwoordelijke afdeling doorgestuurd. Door uitval van de behandelende ambtenaar en fusieperikelen is er niets met de brief gedaan. Ook de herinnering van 24 augustus 2010 en de brief van 9 september 2010 zijn ontvangen en geregistreerd. Deze correspondentie is niet direct als klacht herkend. Om die reden is binnen de organisatie extra aandacht gevestigd op het

herkennen van klachten. Verder is in het proces van postafhandeling een aantal controles ingebouwd dat er op toe ziet dat klachten tijdig worden herkend. De klacht van 30 augustus 2010 heeft het stadsdeel niet ontvangen. Een klacht die via een online klachtenformulier wordt ingediend, komt bij het callcenter 'Antwoord' terecht. De ontvangstbevestiging waarin staat dat er binnen vijf dagen antwoord verwacht mag worden is inderdaad niet van het stadsdeel afkomstig. Voor de indiener van de klacht is dit verwarrend. Naar aanleiding van de brief van 9 september 2010 heeft de verantwoordelijke afdeling de aansprakelijkheid op 29 september 2010 aan VGA aangeboden. De klachtencoördinator is daarbij niet ingeschakeld. Op 4 oktober 2010 heeft het stadsdeel een vragenlijst van VGA ontvangen over de feitelijke situatie ter plaatse. Deze brief is naar de wegbeheerder doorgestuurd die de situatie heeft bekeken. Op 21 oktober 2010 is de ingevulde vragenlijst ontvangen en naar VGA doorgestuurd. Het stadsdeel concludeert dat de afhandeling van dit dossier niet conform de werkwijze van het stadsdeel is gegaan. Deze klacht geeft aanleiding om nogmaals kritisch naar de processen te kijken. De tijdige afhandeling van schadeclaims is inmiddels veiliggesteld doordat een aantal controles is ingebouwd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar het stadsdeel, VGA en Dienstverlening en Facilitair Management (DFM) gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoeker heeft meegedeeld dat hij onaangenaam is getroffen door het feit dat het stadsdeel nooit excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken. Enkele opmerkingen van het stadsdeel over de klachtbehandeling zijn – voor zover relevant – in het verslag van bevindingen verwerkt. VGA heeft op 10 februari 2011 nog € 350,- naar verzoeker overgemaakt. VGA heeft niet nader gereageerd op het verslag van bevindingen. DFM kan zich vinden in het verslag van bevindingen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aanleggenheid behoorlijk heeft gedragen.¹

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.² In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid, het vereiste van fair play en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

de afhandeling van een aansprakelijkheidstelling

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Wanneer dat niet gebeurt, kunnen daaraan diverse oorzaken ten grondslag liggen. Hoge werkdruk, fusieperikelen, vakantie of ziekte van medewerkers kunnen wel een verklaring zijn, maar vormen daarom nog geen excuus.

Vaststaat dat het stadsdeel verzoekers brief, waarin hij het stadsdeel aansprakelijk stelt, niet direct in behandeling heeft genomen. Ook niet nadat verzoeker een herinnering stuurde. Pas nadat verzoeker nog een keer een brief stuurde, heeft het stadsdeel – twee maanden na de eerste brief – de aansprakelijkheidstelling aan VGA Verzekeringen voorgelegd. De aansprakelijkheidstelling had eerder in behandeling genomen kunnen worden, indien vervanging was geregeld voor de uitgevallen behandelend ambtenaar. VGA heeft de afhandeling van de schadeclaim wél voortvarend opgepakt.

de afhandeling van een klacht

Het fair playvereiste schrijft voor dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat brengt met zich mee dat een klacht als zodanig wordt herkend en behoorlijk wordt afgehandeld. Op deze wijze kan voorkomen worden dat een probleem blijft bestaan.

Vast staat dat verzoeker in zijn brief van 9 september 2010 zijn ongenoegen uitte over de behandeling van zijn klacht. De afdeling die de brief ontving, had deze ter afhandeling naar de klachtcoördinator moeten doorgeleiden. In het kader van de klachtafhandeling had verzoeker zijn verhaal kunnen doen. Op deze wijze was recht gedaan aan verzoekers ongenoegen. De functie van klachtbehandeling is niet benut. De ombudsman is het met verzoeker eens dat het stadsdeel voor de gang van zaken excuses had moeten aanbieden.

de afstemming tussen Antwoord en stadsdeel Nieuw-West

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.

Vaststaat dat verzoekers via een online klachtenformulier bij het stadsdeel een klacht heeft ingediend. De klacht is bij het callcenter 'Antwoord' terecht gekomen maar deze is vervolgens niet naar het stadsdeel doorgestuurd. In de ontvangstbevestiging van Antwoord stond dat er binnen vijf dagen antwoord verwacht mag worden. Het stadsdeel bleek niet van de klacht op de hoogte te zijn gesteld en klager verwachtte een reactie van Antwoord.

De ombudsman stelt vast dat de burger niet verzekerd is van een goede afhandeling van een klacht die hij via het online klachtenformulier van het stadsdeel indient. De afstemming tussen het stadsdeel en Dienstverlening en Facilitair Management op dit punt moet verbeterd worden. Om die reden verbindt de ombudsman aan dit rapport een aanbeveling.

Datum : 28 april 2011
Rapportnummer: RAI10538
Pagina : 6/6

Oordeel

Het stadsdeel heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid, het vereiste van fair play en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Dienstverlening te bevorderen dat de afhandeling van klachten - die via een online klachtenformulier worden ingediend - wordt verbeterd.