

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Langdurig gat in het trottoir

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel West

Waternet

23 juli 2012

RA121278

Samenvatting

Een vrouw neemt contact op met stadsdeel West en meldt dat er – als gevolg van een gat in het riool - een gat in het trottoir zit ter hoogte van haar woning. Zij vreest dat de wateroverlast die dat tot gevolg heeft de fundering zal schaden. Het stadsdeel laat dezelfde dag nog weten dat de melding aan Waternet is doorgegeven. Zes weken later neemt zij contact op met het stadsdeel, omdat er niets is gebeurd. Dezelfde medewerker waar zij eerder contact mee had, zegt dat hij van de melding ‘een spoedje’ heeft gemaakt. Ook laat hij weten haar op de hoogte te zullen houden. Aangezien er weer niets gebeurt, vraagt de vrouw drie weken later weer bij het stadsdeel opheldering. Hierop volgt geen reactie.

Voor de vrouw is de maat vol en zij wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij Waternet die zegt geen melding van het stadsdeel te hebben ontvangen. Het stadsdeel zegt de melding wel degelijk twee keer te hebben doorgegeven maar kan dat niet aantonen. Het stadsdeel geeft wel toe de afhandeling van de melding niet te hebben bewaakt.

De ombudsman stelt vast dat niet is komen vast te staan dat het stadsdeel de melding naar Waternet heeft doorgestuurd. Waternet bestrijdt namelijk een melding te hebben ontvangen en het stadsdeel kan geen kopie van de e-mail van de melding en de in tweede instantie gemaakte spoedmelding overleggen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn – voor wat betreft Stadsdeel West - in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

Amsterdam, 23 juli 2012



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 20 mei 2012 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, Stadsdeel West en Waternet*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster neemt op 9 maart 2012 contact op met stadsdeel West met een melding openbare ruimte (MOR). Zij meldt dat er – als gevolg van een gat in het riool - een gat in het trottoir zit ter hoogte van haar woning. Het stadsdeel laat dezelfde dag nog weten dat de melding aan de storingsdienst van Waternet is doorgegeven. Verder zegt het stadsdeel toe dat als het riool is gerepareerd, het gat zal worden dicht gestraat.

Op 25 april 2012 stuurt verzoekster een e-mail naar het stadsdeel, omdat er nog niets is gebeurd. Zij schrijft dat het steeds smeriger wordt en dat de fundering van het pand door het vocht wordt aangetast. Dezelfde medewerker waar verzoekster eerder contact mee had, reageert weer direct en informeert haar dat hij de melding aan de storingsdienst heeft doorgegeven en dat hij er 'een spoedje' van gemaakt heeft. Ook laat hij weten haar op de hoogte te zullen houden.

Aangezien er weer niets gebeurt, neemt verzoekster op 10 mei 2012 opnieuw contact met het stadsdeel op en vraagt opheldering. Hierop volgt geen reactie van de zijde van het stadsdeel. Tot zover de achtergrond van het verzoek.

interventie

Voor verzoekster is de maat vol en zij wendt zich op 20 mei 2012 tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij Waternet waarom er geen actie is ondernomen naar aanleiding van de (spoed)meldingen van het stadsdeel. Waternet laat weten nimmer door het stadsdeel over deze lekkage te zijn benaderd. Wanneer Waternet aan de betreffende ambtenaar vraagt op welke wijze en aan wie hij de melding aan Waternet heeft doorgegeven, laat hij (alleen) weten dat hij verzoekster op 21 mei 2012 telefonisch heeft verteld dat niet Waternet maar de VvE verantwoordelijk is. Uit zijn reactie blijkt niet dat hij Waternet heeft benaderd.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de afhandeling van een melding openbare ruimte

reactie van Stadsdeel West

De betrokken ambtenaar heeft per e-mail de melding aan Waternet doorgegeven. Schriftelijk bewijs daarvan is niet meer aanwezig. Het stadsdeel stelt zich op het standpunt dat het de voortgang van de melding dient te bewaken en verzoeker daarover te informeren. Dit geldt ook als Waternet verantwoordelijk is voor de reparatie. Het stadsdeel erkent dat het verzuimd heeft deze verantwoordelijkheid te nemen. Het stadsdeel doet op 26 juni 2012 opnieuw een melding bij Waternet.

nadere ontwikkelingen

Er volgt overleg tussen Waternet en de eigenaar van het pand: de Vereniging van Eigenaren (VvE). De VvE zegt toe de verbinding regenpijp-riool te herstellen. Daarnaast zegt het stadsdeel toe na de reparatie het trottoir ter plaatse te herstraten.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar Stadsdeel West en Waternet gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Hiervan is door alle drie de partijen gebruik gemaakt. De reacties zijn voor zover relevant in het de bevindingen verwerkt.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid 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 betrouwbaarheid.

Overwegingen

Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de overheid binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht handelt en doet wat zij zegt. Met name bij een melding openbare ruimte houdt dit in dat de overheid toezeggingen nakomt en over de afhandeling van de melding juiste informatie verstrekt.

Stadsdeel West heeft op geen enkele wijze aangetoond dat verzoeksters melding over een gat in het trottoir aan Waternet is doorgestuurd. Waternet bestrijdt een melding te hebben ontvangen en het stadsdeel kan geen kopie van de e-mail van de betreffende melding overleggen. Het stadsdeel heeft evenmin aangetoond in tweede instantie een spoedmelding te hebben gemaakt. Het stadsdeel erkent tekort geschoten te zijn in de bewaking van de afhandeling van melding en in de informatieverstrekking naar verzoekster daaromtrent.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn – voor wat betreft Stadsdeel West - in strijd met het vereiste betrouwbaarheid.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht