

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Klacht na val tussen tramrails ontspoort

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
Contact Center Amsterdam**

7 augustus 2012
RA121383

Samenvatting

Een man komt in stadsdeel Centrum ten val vanwege een ontbrekende dekplaat tussen de tramrails. Hij dient hierover een klacht en schadeclaim in via Antwoord 14020. Ruim anderhalve maand later neemt het stadsdeel telefonisch contact met hem op. Hij krijgt te horen dat zijn klacht en schadeclaim bij GVB respectievelijk VGA thuishoort. De man is in de veronderstelling dat het stadsdeel zijn klacht naar de juiste afdeling zal sturen. Wanneer hij een maand lang niets hoort besluit hij opnieuw contact op te nemen met het stadsdeel. Er volgt een serie terugbelbeloftes en verwijzingen. De man komt echter niet verder en wendt zich tot de ombudsman. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het stadsdeel heeft verzuimd de klacht en schadeclaim van de man ter behandeling naar de juiste afdelingen door te zenden. De ombudsman is van mening dat het op de weg van het stadsdeel had gelegen om bij de behandeling van de klacht en schadeclaim de regie in handen te nemen en indien nodig conform de Algemene wet bestuursrecht door te sturen naar de verantwoordelijke instanties. Door de bal bij de man terug te leggen heeft het stadsdeel niet slagvaardig gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 7 augustus 2012



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 27 januari 2012 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum en Contact Center Amsterdam*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker komt op 7 november 2011 ten val door een ontbrekende dekplaat tussen de tramrails op het Haarlemmerplein. Door de val heeft verzoeker op diverse plekken verwondingen opgelopen en is er schade ontstaan aan zijn brillenglas. Op 8 november maakt verzoeker zijn klacht hierover kenbaar via Contact Center Amsterdam (14020) en laat hij weten schade te hebben geleden. Het CCA noteert de klacht en stuurt deze door naar stadsdeel Centrum. Verzoeker ontvangt kort daarna een ontvangstbevestiging, met verkeerde gegevens over de klacht. Nadat verzoeker hierover contact opneemt met de afdeling Documentaire Informatievoorziening (DIV) van het stadsdeel worden de fouten gecorrigeerd en krijgt verzoeker een nieuwe ontvangstbevestiging. Verzoeker wordt op 21 december 2011 door stadsdeel Centrum gebeld met de mededeling dat zijn klacht bij de verkeerde afdeling is ingediend en dat deze thuishoort bij GVB en VGA. Verzoeker is in de veronderstelling dat het stadsdeel de klacht zal doorsturen. Omdat hij na het telefonische contact een tijd niets hoort over de behandeling van zijn klacht, neemt verzoeker op 18 januari 2012 weer contact op met stadsdeel Centrum. Er volgt een serie van verwijzingen en terugbelbeloftes die niet worden nagekomen. Uiteindelijk belandt verzoeker bij Spoor & Baan, een afdeling van GVB. Een medewerker van de afdeling belooft verzoeker zo snel mogelijk terug te bellen, maar ook dat gebeurt niet. Verzoeker kan zich niet vinden in de wijze waarop zijn klacht wordt behandeld en hij wendt zich tot de ombudsman.

interventie

Na een interventieverzoek van de ombudsman blijkt dat de klacht bij Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer thuishoort (DIVV). De dienst deelt aan de ombudsman mee dat hij niet van de klacht van verzoeker op de hoogte is gebracht door het stadsdeel. DIVV geeft aan dat met de stadsdelen hierover wel nadere afspraken zijn gemaakt. Verder laat DIVV weten dat GVB de klacht en schadeclaim namens de gemeente zal beantwoorden, omdat GVB beter op de hoogte is van de feitelijke situatie ter plekke.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een klacht;
- de behandeling van een schadeclaim.

reactie Dienstverlening & Facilitair Management

De klacht en schadeclaim van verzoeker is door de medewerker van het CCA opgepakt als een melding openbare ruimte. De medewerker van het CCA was in de veronderstelling dat stadsdeel Centrum verantwoordelijk is voor het onderhoud tussen de rails en heeft de melding van verzoeker naar het stadsdeel doorgestuurd. Ten aanzien van de schadeclaim heeft het CCA verzuimd verzoeker direct naar VGA door te verwijzen.

reactie van Stadsdeel Centrum

Ten aanzien van de ontvangstbevestiging

De telefonische intake van verzoekers klacht is niet juist verlopen. Het CCA heeft verzuimd om de exacte locatieaanduiding en inhoud van de klacht van verzoeker op te nemen. Dit heeft ertoe geleid dat het CCA verkeerde gegevens aan de afdeling DIV heeft doorgegeven. Deze foutieve gegevens zijn overgenomen in de ontvangstbevestiging die naar verzoeker is verzonden. Deze gang van zaken heeft geleid tot een vertraging in de doorleiding van verzoekers klacht binnen stadsdeel Centrum. Stadsdeel Centrum zal naar aanleiding van verzoekers dossier er bij het CCA op aandringen dat er bij de intake van een klacht of schademelding zoveel mogelijk relevante informatie wordt opgevraagd.

Ten aanzien van de behandeling van de klacht

Een medewerker van stadsdeel Centrum heeft op 21 december 2011 telefonisch contact gehad met verzoeker. Uit het contact bleek dat verzoeker is gevallen vanwege een ontbrekende plaat tussen de tramrails. Omdat het hier een ruimte tussen de tramrails betreft is het stadsdeel hiervoor niet verantwoordelijk. De medewerker van het stadsdeel heeft dit aan verzoeker kenbaar gemaakt en hem telefonisch doorverwezen naar GVB voor de behandeling van zijn klacht en naar VGA voor de behandeling van zijn schademelding. Stadsdeel Centrum heeft verzuimd de klacht en schademelding zelf door te zenden. Hierover heeft het stadsdeel ook geen afspraken gemaakt met DIVV. Op grond van het beginsel dat verkeerd geadresseerde klachten onverwijld naar de juiste instantie worden doorgezonden, conform Algemene wet bestuursrecht, had stadsdeel Centrum dit wel moeten doen. Het voorgaande zal dan ook opnieuw onder de aandacht van de medewerkers worden gebracht.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, de dienst en het stadsdeel gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoeker en de dienst hebben hiervan geen gebruik gemaakt. Het stadsdeel is akkoord met het verslag van bevindingen.

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.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid moet optreden. Beide componenten zijn op deze zaak van toepassing. Dat brengt met zich mee dat bij de behandeling van een klacht of schademelding de burger niet door het bestuursorgaan van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Gebleken is dat het CCA verzoekers klacht en schadeclaim heeft doorgezonden naar het stadsdeel. Anderhalve maand later deelt het stadsdeel verzoeker telefonisch mee dat zijn klacht en schadeclaim door GVB respectievelijk VGA behandeld dienen te worden. Verzoeker is terecht in de veronderstelling dat het stadsdeel zijn klacht en schadeclaim ter afhandeling naar de verantwoordelijke instanties zal sturen. Gebleken is dat het stadsdeel dat niet heeft gedaan. Ook niet na het tweede contact tussen verzoeker en het stadsdeel. Het duurt door deze gang van zaken ruim drie maanden voordat verzoekers klacht en schadeclaim, na tussenkomst van de ombudsman, in behandeling worden genomen. Overigens blijkt ook dat het stadsdeel aanvankelijk niet goed op de hoogte was welke instantie(s) een klacht die betrekking heeft op een gevaarlijke situatie tussen de tramrail moet(en) behandelen: niet GVB en VGA, maar DIVV en VGA zijn hiertoe de juiste onderdelen van de gemeente.

Het had op de weg van het stadsdeel gelegen om de regie in handen te nemen bij de behandeling van de klacht en niet de bal telkens bij verzoeker terug te leggen. Dit had gekund door de klacht en schadeclaim zelf op te pakken en indien nodig conform de Algemene wet bestuursrecht door te zetten naar de verantwoordelijke instanties. Door dit niet te doen heeft het stadsdeel niet slagvaardig gehandeld. Het stadsdeel heeft te kennen heeft gegeven dit laatste opnieuw onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Gelet op de complexe verdeling van verantwoordelijkheden rond de tramsporen is hiervoor alle aanleiding.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.