

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Tramgebonk op de Zeilbrug

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Zuid

Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer

14 december 2012

RA122195

Samenvatting

Een man woont dichtbij de Zeilbrug in Amsterdam. In het verleden maakte de tram – als deze de brug met gewone snelheid opreed – een enorm lawaai. Bij een lage snelheid was er weinig of geen geluidsoverlast. In het najaar 2011 heeft de brug een onderhoudsbeurt gehad. Sindsdien maakt de tram/brug een enorm kabaal ongeacht de snelheid waarmee de tram de brug over rijdt.

De man dient in februari 2012 via de internetsite van stadsdeel Zuid een klacht in. Het stadsdeel neemt telefonisch contact met de man op en verwijst hem naar de Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer (DIVV). Het stadsdeel stuurt de klacht ook door naar DIVV. Wanneer er geen reactie komt, wendt de man zich in maart 2012 opnieuw tot het stadsdeel. Opnieuw stuurt het stadsdeel de klacht naar DIVV door en opnieuw neemt het stadsdeel telefonisch contact met de man op.

Het stadsdeel geeft hem het e-mailadres van DIVV. Wanneer de man weer niets hoort, legt hij de zaak op 29 augustus 2012 aan de ombudsman voor. De ombudsman stelt een onderzoek in. DIVV erkent niet adequaat op de klachten te hebben gereageerd. Als oorzaak voor het niet tijdig reageren op de klachten voert DIVV de onbekendheid met een nieuw postssysteem aan. DIVV geeft zelf aan dat dit geen excuus is. De ombudsman is van oordeel dat het stadsdeel in beginsel adequaat heeft gereageerd door tot twee keer toe telefonisch contact met de man op te nemen. In plaats van de man naar DIVV door te verwijzen, had het stadsdeel er beter aan gedaan om de klachten zelf naar DIVV door te geleiden en de afhandeling daarvan te bewaken. Dat geldt met name toen de man in maart 2012 voor de tweede keer meldde, dat DIVV de eerste klacht niet had opgepakt. Vaststaat dat DIVV op 19 maart 2012 een klacht heeft ontvangen en geregistreerd maar er niets mee heeft gedaan. Ook niet nadat de man op 10 juni 2012 voor de tweede keer een e-mail naar DIVV stuurde. Pas nadat de man zich tot de ombudsman wendde, heeft DIVV de klacht voortvarend opgepakt door (ter plaatse) een onderzoek in te stellen en bij het GVB aan te dringen op zachtjes rijden over de brug.

Datum : 14 december 2012
Rapportnummer: RA122195
Pagina : 2/5

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 14 december 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 29 augustus 2012 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuid en Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker woont dichtbij de Zeilbrug. Het betreft de brug over de Schinkel ter hoogte van de Zeilstraat/Hoofddorppweg in Amsterdam. In het verleden maakte de tram – als deze de brug met gewone snelheid opreed – een enorm lawaai. Bij een lage snelheid was er weinig of geen geluidsoverlast. In het najaar 2011 heeft de brug een onderhoudsbeurt gehad. Sindsdien maakt de tram/brug een enorm kabaal ongeacht de snelheid waarmee de tram de brug over rijdt. Verzoeker wil graag dat de oude situatie terugkeert en dat er een waarschuwbord voor de trambestuurders komt, om de brug met lage snelheid te naderen.

Verzoeker dient op 17 februari 2012, via de internetsite van stadsdeel Zuid, een klacht in door het klachtenformulier in te vullen. Een minuut later ontvangt hij per e-mail een ontvangstbevestiging met de mededeling dat de klacht naar de desbetreffende afdeling is doorgestuurd. In de e-mail van het stadsdeel staat niet naar welke afdeling de e-mail is doorgestuurd. Het stadsdeel neemt ook telefonisch contact met verzoeker op en laat hem weten dat hij bij Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer (DIVV) moet zijn. Aangezien verzoeker verder niets meer hoort, rappelleert hij op 14 maart 2012 per e-mail bij het stadsdeel. Binnen een minuut ontvangt hij een ontvangstbevestiging. Het stadsdeel laat weten de e-mail naar de betreffende afdeling ter behandeling te hebben doorgestuurd, maar er staat niet bij naar welke afdeling de e-mail is doorgestuurd. Het stadsdeel neemt op 19 maart 2012 opnieuw contact met verzoeker op en vertelt opnieuw dat dit soort verzoeken door DIVV worden behandeld. Het stadsdeel geeft verzoeker het e-mailadres van DIVV.

Verzoeker vult op 19 maart 2012 het meldingen/klachtenformulier van DIVV in en ontvangt op 20 maart 2012 een ontvangstbevestiging. DIVV laat weten zijn klacht met registratienummer 1324 naar de hoofdafdeling Beheer/Kunstwerken te hebben doorgestuurd om deze 'z.s.m. af te handelen'. Aangezien verzoeker niets verneemt, stuurt hij DIVV op 10 juni 2012 per e-mail een rappel waarin hij zich afvraagt wat DIVV onder 'z.s.m.' verstaat. Weer blijft een reactie uit. Verzoeker doet op 22 augustus 2012 zijn beklag bij stadsdeel Zuid en DIVV. Stadsdeel Zuid stuurt een ontvangstbevestiging met registratienummer 2012/15923.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de afhandeling van een klacht over geluidsoverlast van de tram op de Zeilbrug.

reactie van stadsdeel Zuid

Stadsdeel Zuid heeft in maart 2012, naar aanleiding van verzoekers eerste twee meldingen telefonisch contact met hem opgenomen. Het stadsdeel heeft hem toen gewezen op het feit dat DIVV in 2011 werkzaamheden aan de brug heeft uitgevoerd. Tevens liet het stadsdeel hem weten dat DIVV het beheer en het onderhoud aan de brug uitvoert. Het stadsdeel heeft hem het e-mailadres van DIVV gegeven.

Naar aanleiding van verzoekers klacht bij de ombudsman, heeft de klachtencoördinator van het stadsdeel op 3 september 2012 telefonisch contact met hem opgenomen. Zij heeft hem

aangeboden contact met DIVV op te nemen met het verzoek zijn klacht direct op te pakken. Ook heeft zij aangeboden om contactpersoon te blijven indien verzoeker er met DIVV niet uitkomt.

reactie van DIVV

DIVV heeft verzoekers klacht over de brug op 19 maart 2012 ontvangen en geregistreerd en naar de afdeling Kunstwerken (Beheer & Onderhoud) ter afhandeling gestuurd. Hoewel het geen excuus is, is de onbekendheid van het nieuwe postsysteem Decos bij DIVV er debet aan dat de betreffende afdeling niet tijdig actie heeft ondernomen.

De klacht heeft tot 10 juni 2012 in de betreffende postbus gehangen zonder dat er iets mee is gedaan. Ook na verzoekers reminder van 10 juni 2012 heeft de afdeling Kunstwerken de zaak niet opgepakt. De klachtencoördinator van DIVV is nooit over deze klacht geïnformeerd en de afdeling heeft wederom verzuimd contact met verzoeker en met de klachtencoördinator op te nemen.

De brief van de ombudsman van 31 augustus 2012 is wel bij de klachtencoördinator terecht gekomen. Op 3 september 2012 heeft de assetmanager van de afdeling Beheer & Onderhoud telefonisch contact met verzoeker opgenomen. Er is toen een afspraak gemaakt om op 7 september 2012 ter plaatse te schouwen. Tevens is excuus aangeboden dat niet eerder op verzoekers klacht is gereageerd.

Tijdens de technische schouw is afgesproken dat de assetmanager, verzoeker per e-mail zal informeren over de voortgang van het onderzoek en naar de effecten van de werkzaamheden van DIVV en GVB op het geluid van de tram. Ook zal nader onderzoek plaatsvinden hoe het zo kan zijn dat de tram een dergelijk lawaai kan maken. Aan het GVB zal worden verzocht, bij de trambestuurders van lijn 2, er op aan te dringen om zo zachtjes mogelijk over de brug te rijden. De klachtencoördinator heeft na de schouw geen verdere actie richting verzoeker ondernomen omdat er goede afspraken zijn gemaakt. De klachtencoördinator zal bewaken dat verzoeker daadwerkelijk consequent en regelmatig wordt geïnformeerd.

DIVV betreurt het dat verzoekers klacht niet conform de afgesproken werkwijze van DIVV is afgehandeld. DIVV heeft de kwestie onder de aandacht van betrokkenen gebracht en de stappen in het kader van de klachtafhandeling nog eens goed doorgenomen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, stadsdeel Zuid en DIVV gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Stadsdeel Zuid heeft een nadere reactie gestuurd die in het verslag van bevindingen is verwerkt. Verzoeker heeft niet meer gereageerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

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 moet optreden.

t.a.v. stadsdeel Zuid

Vaststaat dat stadsdeel Zuid, naar aanleiding van verzoekers klachten van 17 februari 2012 en 14 maart 2012, twee ontvangstbevestigingen per e-mail heeft gestuurd. In de ontvangstbevestigingen staat dat de klacht naar de betreffende afdeling is doorgestuurd. Uit de ontvangstbevestiging blijkt niet of daarmee een interne afdeling van het stadsdeel wordt bedoeld of dat de klacht naar de afdeling van DIVV is doorgestuurd waar de afhandeling van de klacht thuishoort. De ombudsman is van oordeel dat verzoeker er op had mogen vertrouwen dat het stadsdeel de klacht naar DIVV had doorgestuurd. De ombudsman komt tot de conclusie dat het stadsdeel beide klachten niet naar DIVV heeft doorgestuurd omdat de eerste klacht die DIVV heeft ontvangen, de klacht van 19 maart 2012 was die verzoeker rechtstreeks aan DIVV heeft gestuurd.

Het stadsdeel heeft in beginsel adequaat gereageerd door tot twee keer toe telefonisch contact met verzoeker op te nemen. Het stadsdeel heeft verzoeker bij die gelegenheid naar DIVV doorverwezen. Het stadsdeel had er beter aan gedaan om de klachten zelf naar DIVV door te geleiden en de afhandeling daarvan te bewaken. Dat geldt met name toen verzoeker zich op 14 maart 2012 voor de tweede keer meldde omdat DIVV de eerste klacht niet had opgepakt.

t.a.v. DIVV

Vaststaat dat DIVV verzoekers klacht op 19 maart 2012 heeft ontvangen en geregistreerd maar er niets mee heeft gedaan. Ook niet nadat verzoeker op 10 juni 2012 voor de tweede keer een e-mail naar DIVV stuurde. Als oorzaak voor het niet tijdig reageren op verzoekers klachten voert DIVV de onbekendheid met een nieuw postssysteem aan. DIVV geeft zelf aan dat dit geen excuus is. Pas nadat verzoeker zich tot de ombudsman wendde, heeft DIVV verzoekers klacht voortvarend opgepakt door (ter plaatse) een onderzoek in te stellen.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht