

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Stadhuis slecht toegankelijk Gemeente Zaanstad

19 december 2012
RA12227

Samenvatting

Burgers met een mobiliteitsbeperking kunnen het nieuwe stadhuis van de gemeente Zaanstad niet goed bereiken. Zowel de gemeente als de ombudsman ontvangt hier klachten over. De ombudsman stelt een onderzoek in. Desgevraagd erkent de gemeente dat mensen met een mobiliteitsbeperking problemen ondervinden als zij het nieuwe stadhuis zelfstandig willen bezoeken. De gemeente laat weten dat zij bij de uitwerking van de plannen wel degelijk aandacht heeft besteed aan de bereikbaarheid voor mensen met een mobiliteitsbeperking maar dat de bouw van het complex waarin onder meer de gehandicaptenparkeerplaatsen worden aangelegd, door de economische crisis nog niet is gestart. De gemeente laat weten dat zij een tijdelijke oplossing voor dit probleem heeft gevonden. Deze houdt in dat mensen met een mobiliteitsbeperking onder begeleiding gebruik kunnen maken van de personeelsingang van het stadhuis. Deze begeleiding is noodzakelijk omdat de route door de beveiligde zone van het gebouw loopt.

De tijdelijke oplossing die de gemeente voor dit probleem heeft aangedragen schiet naar het oordeel van de ombudsman tekort. Burgers met een mobiliteitsbeperking kunnen het stadhuis ook op deze manier niet zelfstandig bezoeken, en zelfs met de noodzakelijke begeleiding is de toegang zeer gebrekkig geregeld.

Bovendien blijkt dat het nog jaren kan duren voordat de gemeente definitieve voorzieningen voor mensen met een mobiliteitsbeperking gereed heeft. De gemeente had moeten zoeken naar een passender alternatief. Bijvoorbeeld door een tijdelijke voorziening te treffen in het busstation, zoals gesuggereerd door de ombudsman. De verweren van de gemeente tegen deze suggestie miskennen het belang van goede toegankelijkheid voor mensen met een mobiliteitsbeperking.

Oordeel

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

Amsterdam, 19 december 2012



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman



Verzoek

De verzoeken tot onderzoek zijn op 21 november 2011, op 16 maart 2012 en op 2 mei 2012 schriftelijk ingediend en betreffen de gemeente Zaanstad.

Bevindingen

aanleiding

Drie verzoekers constateren dat mensen met een mobiliteitsbeperking het nieuwe stadhuis van de gemeente Zaanstad niet goed kunnen bereiken omdat er geen gehandicaptenparkeerplaatsen vlakbij het stadhuis zijn.

De eerste verzoekster heeft zelf een mobiliteitsbeperking en wil een nieuw rijbewijs aanvragen. Zij constateert dat de gemeente bij de bouw van het nieuwe stadhuis niet heeft voorzien in gehandicaptenparkeerplaatsen. Zij wendt zich tot de ombudsman, die haar klacht ter behandeling doorstuurt aan de gemeente.

De tweede verzoeker heeft ook een mobiliteitsbeperking. Hij kan maximaal dertig meter lopen. Hij krijgt bericht van de gemeente dat zijn identiteitskaart binnenkort verloopt. Hij onderzoekt vervolgens hoe hij de afdeling burgerzaken kan bereiken en komt dan tot de ontdekking dat hij zijn snorscooter niet binnen dertig meter van het stadhuis kan parkeren. Hij wendt zich hierover tot de gemeente.

De derde verzoekster merkt op dat er geen gehandicaptenparkeerplaatsen vlakbij het stadhuis zijn om iemand af te zetten. Zij wendt zich hierover rechtstreeks tot de ombudsman.

de behandeling van de klachten door de gemeente

De gemeente neemt naar aanleiding van de klacht telefonisch contact op met de eerste verzoekster. De gemeente legt uit dat er gehandicaptenparkeerplaatsen zullen worden aangelegd in een nog te bouwen complex naast het stadhuis, maar dat de bouw van dit complex stagneert. De gemeente erkent het probleem en laat weten dat er twee gehandicaptenparkeerplaatsen op het Noordschebos zijn aangebracht (op ongeveer 150 meter van het stadhuis). Verder laat de gemeente weten dat er gehandicaptenparkeerplaatsen zijn aan de westkant van het station (op nog net geen 100 meter van het stadhuis), in de parkeergarage van de Hermitage (op ongeveer 150 meter van het stadhuis) en bij de personeelsingang van het stadhuis (op minder dan 100 meter). In dat laatste geval kunnen mensen met een mobiliteitsbeperking de gemeente telefonisch laten weten dat ze voor de ingang staan. Daarna kan een medewerker van de gemeente deze mensen binnenlaten en begeleiden naar de publieksruimte. Tot slot deelt de gemeente haar mee dat zij hoopt het gebouw en de voorzieningen binnen vijf jaar gereed te hebben. De eerste verzoekster kan zich (onder meer) niet in de geboden oplossing vinden vanwege de afstand van de parkeerplaatsen naar het stadhuis.

De gemeente deelt de tweede verzoeker in een telefoongesprek mee dat zijn probleem wordt onderkend. De gemeente deelt verzoeker mee dat hij zich telefonisch kan melden als hij bij de ingang van de Hermitage staat. Een medewerker van de gemeente kan hem dan ophalen en in een rolstoel naar binnen brengen. Verzoeker kan zich niet vinden in deze oplossing omdat hij zijn snorscooter niet kan parkeren bij de ingang van de Hermitage en deze ingang dus niet kan

bereiken. Verder maakt hij ook liever geen gebruik van een rolstoel. Hij wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de toegankelijkheid van het stadhuis voor burgers met een mobiliteitsbeperking.

reactie van de gemeente

De gemeente deelt de ombudsman op 9 juli 2012 (onder meer) het volgende mee. Verschillende instanties en burgers hebben terecht aandacht gevraagd voor dit onderwerp. Burgers met een mobiliteitsbeperking ondervinden problemen als zij zelfstandig het stadhuis willen bezoeken. De gemeente heeft bij de uitwerking van de plannen wel degelijk aandacht besteed aan de bereikbaarheid voor burgers met een mobiliteitsbeperking. In het plan voor de 'Knoop', waar het stadhuis onderdeel van is, is direct ten zuiden van het stadhuis het complex genaamd 'Figaro' gepland. In dit complex zijn de definitieve fietsenstalling voor het stadhuis en het station, de K+R-voorziening en gehandicaptenparkeerplaatsen voorzien. De looproute zal voor burgers met een mobiliteitsbeperking geen problemen geven. Dit complex had kort na de realisering van het stadhuis klaar moeten zijn. Door de economische crisis is de bouw van dit complex helaas nog niet gestart. Op dit moment kan nog niet worden aangegeven wanneer deze voorzieningen wel gereed zijn.

De gemeente heeft de volgende tijdelijke oplossing gevonden. Aan de zuidkant van het stadhuis, achter een nog te slopen kantoorgebouw, bevinden zich ook gehandicaptenparkeerplaatsen. Vanaf deze plek is het minder dan honderd meter lopen om de personeelsingang van het stadhuis op niveau min twee te bereiken. Mensen met een mobiliteitsbeperking kunnen onder begeleiding van een gastheer of -vrouw gebruik maken van deze ingang. De begeleiding door een gastheer of -vrouw is noodzakelijk omdat de route door de beveiligde zone van het gebouw loopt. Via de intercom bij de personeelsingang kunnen de betreffende burgers contact opnemen met de beveiliging, die vervolgens een gastheer of -vrouw naar beneden stuurt. Hiervoor zijn enkele aanpassingen nodig. De intercom moet verplaatst worden zodat burgers in een rolstoel hiervan gebruik kunnen maken en de oneffenheden in de looproute vanaf de parkeerplaatsen naar de ingang moeten worden weggewerkt. Zodra deze aanpassingen zijn verricht, zal deze service voor burgers met een mobiliteitsbeperking op de website van de gemeente worden vermeld. Daarbij verstrekt de gemeente een gericht reisadvies. De gemeente informeert tot slot ook de drie verzoekers over het bovenstaande.

schouw

De ombudsman bekijkt de situatie ter plaatse in september 2012. Hij constateert het volgende. De gemeente heeft de aanpassingen aan de intercom en de looproute verricht. Verder zijn er twee gehandicaptenparkeerplaatsen voor burgers die gebruik willen maken van bovengenoemde tijdelijke oplossing. De weg vanaf de intercom leidt door een gang waar medewerkers van de gemeente mogen roken. Twee gastvrouwen delen de ombudsman mee dat het mede door de afstand fysiek zwaar is om de betreffende burgers in een rolstoel vanaf de intercom naar de centrale publiekshal te brengen. Tot slot constateert de ombudsman dat in het busstation parkeervoorzieningen zijn getroffen voor onder meer trouwauto's.



nadere ontwikkelingen

De gemeente heeft de volgende informatie op de website vermeld over de bereikbaarheid van het stadhuis voor burgers met een mobiliteitsbeperking.

Bereikbaarheid stadhuis mindervaliden

Als u slecht ter been bent, zijn er verschillende opties om het stadhuis te bereiken:

- Parkeergarage Q-park de Hermitage
- Westerwating: aan de westkant van het station vindt u 4 gehandicaptenparkeerplaatsen. U dient dan het station te doorkruisen.
- Noordschebos: bij de taxistandplaatsen vindt u 2 gehandicaptenparkeerplaatsen. U kunt het stadhuis vervolgens bereiken langs de fietsenstalling richting hotel Intel.

Gebruikt u een rolstoel en reist u zelfstandig met de auto? Dan parkeert u uw auto op:

- Korte Hogendijk: vanaf de Provincialeweg neemt u de afslag tussen het hoofdkantoor van AH en de Icoon. U volgt deze weg richting ingang station. Aan de rechterkant vindt u 2 gehandicaptenparkeerplaatsen. Vanaf de parkeerplaats begeeft u zich richting het station. U drukt op de knop van de intercom bij de deur -naast de trap richting het station-. Vervolgens wordt u opgehaald door een gastvrouw die u verder naar de publiekshal begeleidt.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekers en naar de gemeente gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Desgevraagd heeft de gemeente hierop aanvullend het volgende laten weten. Het stadhuis voldoet wat betreft de toegankelijkheid van het gebouw aan de regels in het Bouwbesluit en aan de NEN normen (NEN 1814). De meeste klachten betreffen de situering van de parkeerplaatsen voor mindervaliden en de looproute vanaf deze parkeerplaatsen naar de ingang van het stadhuis. Hierop hebben genoemde normen geen betrekking, die beperken zich tot de binnenkant van het gebouw. Volgens een mindervalide lid van de participatieraad heeft de gemeente binnen de gegeven omstandigheden alles gedaan om het gebouw toegankelijk te maken.

Een mindervalide burger kan zowel via het digitale loket als via telefoonnummer 14 075 een afspraak maken om een medewerker van Klantcontact Burgerzaken langs te laten komen. Dan

neemt de gemeente telefonisch contact op met de burger om te verifiëren of er sprake is van een bijzondere situatie. Vervolgens maakt de gemeente eventueel een afspraak met de burger voor een huisbezoek. Op de website www.zaanstad.nl is deze service als volgt beschreven.

Niet in staat zelf een paspoort/Nederlandse identiteitskaart aan te vragen

Ik kan niet zelf naar het gemeentehuis komen om een nieuw paspoort/Nederlandse identiteitskaart aan te vragen. Wat moet ik doen?

In bijzondere gevallen kan er een medewerker van afdeling Klantcontact Burgerzaken bij u thuis langskomen voor het aanvragen van een nieuw reisdocument.

U heeft een verklaring nodig van uw huisarts waarin staat dat u zelf niet in staat bent om naar het stadhuis te komen. Tevens dient u zelf te zorgen voor een recente pasfoto.

U kunt bellen met 14 075 en uw naam en telefoonnummer achterlaten. U wordt door een medewerker van de afdeling Klantcontact Burgerzaken teruggebeld voor meer informatie over het huisbezoek en een (eventuele) afspraak.

Voorts is het niet gewenst dat mensen hun auto parkeren op het busstation. Reden daarvoor is dat het busstation alleen toegankelijk is voor lijnbussen, behoudens de volgende uitzonderingen die goed herkenbaar zijn ofwel een vergunning hebben.

- Een (gehandicapte) collega. Dit is altijd dezelfde auto en deze persoon heeft een vergunning.
- Een trouwauto. Ook hiervoor moet een vergunning worden aangevraagd.
- Voertuigen van leveranciers voor het afleveren van goederen. Deze zijn als zodanig aan de buitenzijde herkenbaar aan bedrijfslogo's van de betreffende firma's.

Een andere reden is dat het gevaarlijke situaties zou kunnen opleveren als er voertuigen over het busstation rijden. Buschauffeurs verwachten geen andere voertuigen. De hierboven genoemde uitzonderingen kenmerken zich doordat deze auto's in de regel worden bestuurd door professionals die kunnen omgaan met de uitzonderlijke situatie. Een ander gevaar zou in dat geval zijn de voetgangers die over het station gaan lopen. Het busstation is zodanig ontworpen dat voetgangers de busbanen niet hoeven over te steken. De achteruitgang van het busstation wordt beveiligd met verkeerslichten.

Tot slot is er op het busstation geen plaats voor het parkeren van voertuigen, anders dan bussen en de auto van de collega. Het aanleggen van een parkeerplaats zal ertoe leiden dat anderen daar last van hebben (bus Connexxion, brandweer, expeditie).

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 gedraging aan het vereiste van professionaliteit.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid volgens haar professionele normen en richtlijnen handelt. Daaronder valt ook dat de overheid haar organisatie en de gebouwde omgeving van waaruit zij haar diensten aan burgers verleent, op professionele wijze inricht. Een stadhuis met zijn onmiskenbare publieksfunctie, dient zo te zijn ingericht dat het goed toegankelijk is voor alle burgers.

De gemeente erkent in juli 2012 dat burgers met een mobiliteitsbeperking problemen ondervinden bij het zelfstandig bezoeken van het stadhuis. Gebleken is dat de gemeente bij de ingebruikname van het nieuwe stadhuis op 14 november 2011 geen voorziening heeft getroffen om deze mensen voldoende toegang te bieden. De tijdelijke oplossing die de gemeente voor dit probleem heeft aangedragen schiet naar het oordeel van de ombudsman tekort. Burgers met een mobiliteitsbeperking kunnen het stadhuis ook op deze manier niet zelfstandig bezoeken, en zelfs met de noodzakelijke begeleiding is de toegang zeer gebrekkig geregeld.

Bovendien blijkt dat het nog jaren kan duren voordat de gemeente definitieve voorzieningen voor mensen met een mobiliteitsbeperking gereed heeft. De gemeente had moeten zoeken naar een passender alternatief. Bijvoorbeeld door een tijdelijke voorziening te treffen in het busstation, zoals gesuggereerd door de ombudsman. De verweren van de gemeente tegen deze suggestie miskennen het belang van goede toegankelijkheid voor mensen met een mobiliteitsbeperking.

Oordeel

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