Gemeentelijke Ombudsman
www.gemeentelijkeombudsman.nl

[redacted]
[redacted] Amsterdam

Datum: 4 juli 2016
Ons kenmerk: 2016-0001316
Betreft: Uw verzoek

Geachte [redacted]

Enige tijd geleden hebt u zich tot mij gewend met het verzoek om een onderzoek in te stellen naar het handelen van de gemeente Amsterdam. U was met name niet tevreden over de handelwijze van het Materiaalbureau. Aan de hand van uitgewisselde e-mails schetst u uw bevindingen van de manier waarop dit gemeentelijke onderdeel tijdelijke parkeerverbodsborden aanbrengt op stoepen, Amsterdammertjes, bomen en lantaarnpalen, de openbare ruimte achterlaat en uw meldingen en klachten daarover vervolgens behandelt. Volgens u doet de gemeente onvoldoende om beschadiging van de objecten tegen te gaan, dit te herstellen, de achtergebleven rommel op te ruimen en behandelt de gemeente uw meldingen en klachten daarover niet op juiste wijze.

Uit uw verzoek maak ik op dat de gemeente begin 2012 voor het eerst met u heeft gesproken over uw ervaringen en dat het toen een tijd goed ging. Later constateert u dat het weer terug is bij af en nodigt de directeur van het Materiaalbureau u uit voor een gesprek, dat volgens u goed en hoopvol is. Een jaar later maakt u opnieuw melding van beschadigingen. U vraagt zich af of er geen alternatieve methoden voorhanden zijn om de borden te bevestigen, zonder dat dit tot beschadigingen zal leiden. De directeur deelt uw visie en zegt toe dat aan de uitvoering zal worden verzocht de openbare ruimte schoon achter te laten, dat hierop gecontroleerd zal worden en dat onderzoek zal worden verricht naar andere methoden voor plaatsing van de borden. Vervolgens wisselt u verschillende berichten uit met de directeur. Daaruit lijkt te volgen dat de uitvoering is aangesproken en dat er controles worden verricht, maar dat er nog geen alternatieve methoden zijn gevonden voor het aanbrengen van de borden. Intussen blijft u melding maken van beschadigingen. Dit gaat door tot eind 2015/begin 2016.

Volgens u krijgt u vanaf dat moment geen reactie meer op uw e-mails. U dient eind januari 2016 klachten in. Die klachten worden behandeld door de klachtencoördinator en er vindt begin februari 2016 een schouw en een gesprek plaats. Vervolgens dient u een klacht in over de klachtencoördinator, omdat zij tegen u gezegd heeft dat u niet zo hoog van de toren moet blazen. De klachtencoördinator erkent dat zij zich niet professioneel heeft opgesteld. U vraagt

zich af op basis waarvan de klachtencoördinator zich deze uitlating heeft laten ontvallen en u wenst dat nu via mij te vernemen.

Dan maak ik uit uw verzoek op dat het Materiaalbureau enkele acties heeft verricht. Het personeel dat in de openbare ruimte werkt is aangesproken op het opruimen van restmateriaal, extra controles vinden plaats, kapotte stoeptegels worden vervangen na het verwijderen van grondpotten, de door u gesignaleerde verweesde grondpotten zijn verwijderd en er is contact gelegd met Stadsdeel Centrum, omdat het stadsdeel ook tijdelijke verkeersborden plaatst. Er heeft eind februari 2016 een gesprek plaatsgevonden met Stadsdeel Centrum over uw ervaringen. Onder meer is toen afgesproken dat Stadsdeel Centrum u in contact brengt met de gebiedscoördinator en dat het onderzoek (de test) naar de mogelijkheid om alternatief verbindingsmateriaal te gebruiken binnenkort plaatsvindt.

Intussen stelt u enkele vragen waarop u geen antwoord ontvangt. Iets later laat het Materiaalbureau weten dat het op basis van de onderzoeksresultaten heeft besloten om bij geschilderde objecten voortaan alleen nog tape te gebruiken voor het bevestigen van borden. Volgens u gaan de beschadigingen door. U merkt op dat er af en toe wel tape wordt gebruikt. Uiteindelijk schrijft een medewerker van Stadsdeel Centrum u een e-mail onder verwijzing naar de afspraak om contact met u op te nemen. U kunt zich niet vinden in de gang van zaken en besluit het dossier voor te leggen aan mij, de ombudsman.

Ik heb navraag gedaan bij de gemeente over het contact met Stadsdeel Centrum en over de wijze van plaatsing van grondpotten. De reactie volgt hieronder.

**Reactie gemeente**

De heer [redacted] hoofd staf van afdeling schoon en heel, heeft u twee keer gebeld en is bij u langs gegaan. U was niet thuis. Daarna heeft hij u een e-mail gestuurd waarin stond dat u contact met hem kon opnemen (en dat u eventueel per e-mail kon aangeven wanneer hij u kon bereiken). Dat heeft u niet gedaan. Als u weer een melding doet of een klacht indient, kunt u de heer [redacted] mailen middels "beantwoorden" en aangeven wanneer u bereikbaar bent.

Er bestaat geen goed alternatief voor het plaatsen van de grondpotten. Het gebruik van grondpotten bij het plaatsen van verkeersborden is een effectieve, landelijke werkwijze. Niet alleen de overheid, maar ook marktpartijen als aannemers hebben hiervoor gekozen (breed toegepast). Om de tegel uit het trottoir los te maken en de grondpot in de grond te krijgen, wordt er een hoek vanaf geslagen. Het gemeentelijk Materiaalbureau vervangt bij het verwijderen van een grondpot plus verkeersbord standaard de kapotte tegel. Het door u genoemde alternatief 'tegeltje lichten' wordt gevaarlijk geacht. Die werkwijze is daarom niet wenselijk en dus wordt deze niet of nauwelijks toegepast.

Het Materiaalbureau is zich bewust van het gevaar van 'verweesde' grondpotten en haalt ze daarom snel weg (inclusief verkeersbord: alles in één keer). Grondpotten staan doorgaans ook niet midden op de stoep (in de looproute), maar op een afstand van ongeveer 20-60 cm van de stoeprand (ivm parkeren en letselgevaar).

Tot zover de reactie van de gemeente.

Vervolgens heeft mijn medewerker telefonisch contact met u gehad om ook uw visie op de gang van zaken nog eens te vernemen. Daaruit kwam met name naar voren dat u vindt dat de gemeente telkens met nieuwe initiatieven komt, maar dat de beschadigingen doorgaan en dat beloftes daarmee niet worden nagekomen. U bent nu vier jaar bezig en vindt dat er weinig resultaat is geboekt.

**Standpunt ombudsman**

Uw observatie dat de gemeente objecten in de openbare ruimte beschadigt bij het plaatsen van borden, deel ik op basis van uw foto's. De gemeente erkent zelf ook dat dit gebeurt. Dat is aanleiding geweest om bovengenoemde maatregelen te treffen en afspraken te maken. Ik acht het in dit verband van belang dat de gemeente probeert om zo min mogelijk schade aan te richten en de rommel op te ruimen. De toezeggingen van het Materiaalbureau om voortaan (waar mogelijk) tape te gebruiken in plaats van ijzerdraad en kapotte stoeptegels te vervangen, het aanspreken van medewerkers en controles te verrichten lijken mij juiste stappen in die richting. Dat dit niet in elk geval goed gaat, vind ik nog geen reden om aan te nemen dat de gemeente op dit punt onbehoorlijk handelt.

De manier van plaatsing van grondpotten is (vooralsnog) niet gewijzigd. Ook hierover heb ik navraag gedaan. De reden daarvoor is hierboven beschreven onder 'Reactie gemeente' en ik kan mij vinden in deze uitleg en afweging. Wel deel ik uw mening dat het achterlaten van slechts grondpotten gevaarlijk is en moet worden voorkomen. Uit de subiete verwijdering van de door u gesignaleerde verweesde grondpotten maak ik op dat de gemeente dit standpunt onderstreept. Ook op deze onderdelen heb ik daarom geen vermoeden van onbehoorlijk handelen door de gemeente.

Dan het punt van het contact met Stadsdeel Centrum. Uw opmerking over dit onderdeel, dat u ondanks een toezegging niets van het stadsdeel heeft vernomen, is aanleiding geweest om nader onderzoek te verrichten. De gemeente heeft daarop gereageerd en laten weten dat een medewerker van Stadsdeel Centrum u niet alleen heeft gebeld, maar u ook een e-mail heeft gestuurd waarin stond dat u contact met hem kon opnemen. Uit uw verzoek en zoals de gemeente heeft toegelicht maak ik op dat u een e-mail heeft ontvangen van deze medewerker en dat het contact dus was gelegd. Bij deze, volgend uit de reactie van de gemeente hierboven, heeft u de bevestiging dat u zich rechtstreeks kunt wenden tot de heer [redacted] van het stadsdeel. Dat lijkt mij een goede ingang.

Het geheel overziend constateer ik dat de gemeente inhoudelijk op al uw klachtonderwerpen heeft gereageerd. Dat er hier en daar een e-mail enkele dagen of weken onbeantwoord is gebleven, leidt voor mij niet automatisch tot de conclusie dat er sprake is van een vermoeden van onbehoorlijk handelen op dit punt. Dit geldt ook voor het antwoorden op specifieke vragen. Ik acht van belang dat de gemeente uiteindelijk terugkomt op de punten die u aankaart en dat kan wat mij betreft ook in een meer algemeen bericht na meerdere e-mails van uw kant. Uw formele klachten zijn op de juiste manier behandeld, onder meer door u te horen en ter plekke te komen. Dit geldt ook voor de klacht over de klachtencoördinator. Zij heeft toegegeven zich niet professioneel te hebben opgesteld. Ik zie geen aanleiding om daar verder op in te gaan. Dit

betekent dat ik evenmin op het meer procedurele punt, de wijze van behandeling van uw meldingen en klachten, een vermoeden heb van onbehoorlijk handelen.

Al met al zie ik op grond van het bovenstaande geen nadere rol voor mij als ombudsman weggelegd. Ik zal daarom overgaan tot sluiting van uw dossier.

Desgewenst kunt u voor een nadere toelichting contact opnemen met mijn medewerker [redacted] op onderstaand telefoonnummer.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

