RAPPORT

**Het verzoek**

Verzoekster stuurt een brief aan het college van burgemeester en wethouders. In deze brief beklaagt zij zich over de manier waarop de gemeente haar klachten over defecte straatverlichting, een ondergrondse afvalcontainer, de herinrichting van een park en een loslopende hond bij een café heeft behandeld. Deze brief is door het college in handen gesteld van de Ombudscommissie en is mede op verzoek van verzoekster, door de commissie aangemerkt en opgepakt als een verzoek tot het instellen van een onderzoek naar de klachtbehandeling door de gemeente.

**De procedure**

Bij brief beklaagt verzoekster zich dat zij vanwege kapotte straatverlichting en de slechte communicatie tussen de verantwoordelijke(n) veel schade heeft geleden (klachtbrief). Zij stelt de gemeente in deze brief aansprakelijk voor de door haar geleden schade. Ook biedt zij in deze brief aan de gemeente te vertellen hoe zij €15.000 kan besparen.

De gemeente wijst de aansprakelijkheid af per brief.

In het kader van de interne klachtenprocedure vindt een gesprek plaats tussen verzoekster en de gemeente over haar klachten. Van dit gesprek is een verslag gemaakt.

Er volgt een schriftelijke reactie op de klachten van verzoekster, de zogenaamde klachtafhandelingsbrief.

In een telefoongesprek spreekt verzoekster met de gemeente over de afwijzing van de aansprakelijkheidstelling. Toegezegd wordt dat die week nog een volledige herbeoordeling volgt van haar aansprakelijkheidstelling. Dit gebeurt per brief. Ook in deze brief wordt de aansprakelijkheidstelling door de gemeente afgewezen.

Verzoekster is het hier niet mee eens. Zij stelt dat de gemeente volledig verantwoordelijk is voor de (medische) kosten die zij heeft gemaakt. Verzoekster beklaagt zich bij de Ombudscommissie over de wijze waarop de gemeente naar haar verzoek om schadevergoeding heeft gekeken. In overleg met partijen neemt de Ombudscommissie ook deze klachten mee in haar onderzoek.

De Ombudscommissie heeft partijen uitgenodigd om gehoord te worden. In overleg met partijen en mede op verzoek van verzoekster is, in afwijking van de gangbare procedure waarbij een hoorzitting wordt gehouden door de voltallige Ombudscommissie en met alle partijen gezamenlijk, ervoor gekozen om de gesprekken met partijen afzonderlijk, te laten plaatsvinden door de voorzitter en de secretaris van de Ombudscommissie. Voorts is er door de Ombudscommissie voor gekozen, vanwege de breedte van de geuite klachten en in afwijking van de gangbare procedure, om een veelvoud van personen, zowel binnen als buiten de gemeente ’s-Hertogenbosch te horen over de door verzoekster geuite klachten.

De voorzitter en de secretaris van de Ombudscommissie hebben gesproken met verzoekster over haar klachten. Ook hebben zij personen van binnen alsmede buiten de gemeente ’s-Hertogenbosch gehoord.

De secretaris en voorzitter van de Ombudscommissie hebben vervolgens de eerste bevindingen van het onderzoek mondeling besproken met verzoekster.

Verzoekster heeft aangegeven om van het aanbod van de Ombudscommissie, tot een mondelinge toelichting op de conclusies van het rapport, geen gebruik te willen maken.

**Reacties op bevindingen**

Het verslag van bevindingen is voor reactie aan alle partijen per mail toegestuurd. Partijen konden op het verslag van bevindingen reageren. Van deze mogelijkheid hebben verzoekster en de gemeente gebruik gemaakt. Als gevolg van deze reacties is het verslag van bevindingen, op kleine onderdelen gewijzigd.

Daarnaast laat verzoekster het volgende weten. Na de meldingen over de lantaarnpalen heeft zij nog verschillende andere meldingen gedaan. De meeste betroffen de overlast van huisvuil. Daarop heeft verzoekster slechts tweemaal een terugkoppeling ontvangen.

**De feiten**

Wat hierna volgt, wordt door de Ombudscommissie beschouwd als het samenstel van feiten dat voor behandeling van het verzoek relevant is. De commissie neemt deze als vaststaand aan omdat ze uit de onderliggende stukken, dan wel uit de wet blijken, dan wel door beide partijen erkend zijn of ten minste door de ene partij gesteld en door de andere niet betwist.

Bevoegdheid Ombudscommissie

Bij brief heeft verzoekster de gemeente aansprakelijk gesteld voor door haar gemaakte onkosten ten gevolge van kapotte straatverlichting en slechte communicatie tussen de verantwoordelijke(n). De gemeente heeft deze aansprakelijkheid afgewezen, zoals verwoord in een tweetal brieven. In een gesprek tussen de gemeente en verzoekster is afgesproken dat verzoekster, een week na het rapport van de Ombudscommissie, de herbeoordeling door de gemeente van de schadeclaim krijgt.

De Ombudscommissie stelt vast dat zij niet bevoegd is een onderzoek in te stellen naar (afwijzing van) genoemde aansprakelijkheidstelling. Dit is zo geregeld in artikel 9:22 van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen de afwijzing van de aansprakelijkstelling staat namelijk een procedure bij de burgerlijke rechter open. Het staat verzoekster vrij van deze mogelijkheid gebruik te maken.

De Ombudscommissie zal zich – gelet op het voorgaande - in dit rapport derhalve onthouden van een oordeel over de afwijzing van de aansprakelijkheidstelling door verzoekster. Partijen zijn hierop reeds schriftelijk en mondeling gewezen door de Ombudscommissie.

De commissie zal in dit rapport wel een oordeel geven, over de klachten van verzoekster, voor zover deze zien op “gedragingen” van ambtenaren van de gemeente ’s-Hertogenbosch. De klachten van verzoekster over de wijkagent, vallen hier niet onder. Klachten over de politie kan verzoekster richten aan de politie zelf. De Ombudscommissie is ten aanzien van klachten over de politie namelijk onbevoegd.

Klachten verzoekster

Verzoekster woont al bijna veertig jaar met veel plezier in haar wijk. Volgens verzoekster de fijnste wijk van ’s-Hertogenbosch. Mevrouw maakt zich grote zorgen over de achteruitgang van de wijk. Zij wil deze wijk graag schoon, leefbaar en veilig houden.

Verzoekster wil graag iets terug doen voor haar wijk. Op dit moment doet verzoekster vrijwilligerswerk voor de buurt. Ook verleent zij mantelzorg.

Verzoekster heeft aangegeven dat zij sinds maart 2011 problemen ondervindt met de gemeente vanwege het kapot gaan van een ondergrondse vuilcontainer en het kapot gaan van de straatverlichting (voor de eerste keer) in oktober 2011.

In oktober 2011 startte ook de renovatie van de wijk, met scheuren en fijnstof tot gevolg. Hierdoor moest verzoekster vanaf 1 maart 2012 vijf weken haar huis uit. In dezelfde periode is er ook een burengeschil ontstaan en is verzoekster bedreigd door haar overburen.

*Kapotte straatverlichting*

Eind september/begin oktober 2012 ging de straatverlichting in de straat van verzoekster (voor de tweede keer) kapot. Verzoekster geeft aan in totaal acht maanden zonder straatverlichting te hebben gezeten. Hierdoor is de buurt verpauperd en is het vandalisme toegenomen. In drie maanden tijd is sprake geweest van acht inbraken en twee branden. Ook zijn er auto’s gestolen.

De wijkmanager heeft hier volgens verzoekster verkeerd op gereageerd door te adviseren een buurtpreventieteam op te zetten. Volgens verzoekster wordt er in de wijk al op elkaar gelet, maar wil men dat de straatverlichting en containers gemaakt zijn. Voor verzoekster is het onduidelijk wat de wijkmanager voor de wijk doet. Ook ziet verzoekster haar nooit in de wijk.

Tot tweemaal toe zijn bij verzoekster stenen door de ruit gegooid. Dit heeft bij haar geleid tot angst en gezondheidsproblemen. Verzoekster heeft last van drie immuunziekten.

Verzoekster is terecht gekomen op de pijnpoli van de Tolbrug vanwege extreme reumapijnen. De kosten voor busvervoer en de psycholoog die zij hiervoor heeft moeten maken wilt zij vergoed zien door de gemeente. Zij kan haar medische kosten namelijk niet meer betalen omdat zij rond moet komen van een uitkering.

Verzoekster is van mening de dupe te zijn geworden van nalatigheid van de gemeente en om die reden recht te hebben op schadevergoeding. Daarom heeft ze de gemeente aansprakelijk gesteld voor de door haar gemaakte onkosten. Verzoekster vindt dat ambtenaren van de gemeente ’s-Hertogenbosch te weinig hebben gedaan met door haar geuite klachten en haar diverse meldingen. Ook zijn brieven niet, dan wel niet goed gelezen door ambtenaren van de gemeente ‘s-Hertogenbosch. Verder reageren de ambtenaren naar de mening van verzoekster weinig empathisch en mist zij de passie bij de ambtenaren voor hun werk. In het klachtgesprek met de heer

De klachtbehandelaar had volgens verzoekster onvoldoende tijd om haar te horen en kan volgens verzoekster niet gesproken worden van een interne klachtbehandeling. Ze heeft de idee dat niet naar haar wordt geluisterd. Ook wordt naar haar mening slecht met haar gecommuniceerd.

*Herinrichting park*

Verder klaagt verzoekster over de herinrichting van een park en het vervangen van een oud dierenverblijf. Hierbij waren volgens verzoekster veel mensen bij betrokken die van elkaar niet wisten waar zij mee bezig waren.

Ook hebben er vele dieren vanwege nalatigheid van gemeenteambtenaren het leven gelaten. Van zorgvuldige besteding van publiek geld is volgens verzoekster geen sprake.

Sinds de herinrichting van het park komen er allerlei jongeren van andere delen van de stad naar het park toe en trekken door de wijk. Voor verzoekster is onduidelijk wat de wijkagent in de buurt doet en waarom ze hem nooit ziet. Als ze hem nodig heeft komt hij niet.

Ondanks vele meldingen en verzoeken om hulp, na bedreiging van een Albanese man en vrouw, heeft de wijkagent, niets voor verzoekster gedaan.

Met de herinrichting van het park kwamen de alcoholisten in de wijk en zij zorgden voor veel overlast. Volgens verzoekster wordt er nog steeds gedealed in de wijk.

Ondanks dat namen van dealers en kopers bekend zijn bij de politie bleef het lang voortbestaan en wordt volgens verzoekster niets gedaan door de politie.

Ook tot voor kort heeft verzoekster de politie niet gezien bij een man die ruim een jaar lang voor veel overlast heeft gezorgd in de buurt. Om escalatie te voorkomen heeft verzoekster de situatie zelf voorgelegd aan een opbouwmedewerkster van Divers, stelt verzoekster.

Verzoekster betwist dat dit contact tot stand is gekomen door inmenging van de gemeente door aanmelding bij het wijknetwerkoverleg. In de opbouwmedewerkster van Divers heeft verzoekster veel vertrouwen.

*Loslopende hond*

Daarnaast heeft verzoekster zich over de loslopende hond bij een café beklaagd. Volgens verzoekster is het onverantwoord geweest dat deze hond nog rondliep en dat het hoofd Stadstoezicht hier niets aan heeft gedaan, ondanks diverse meldingen en telefoontjes hierover. Deze hond heeft verzoekster begin 2012 in haar rechterbeen gebeten en heeft twee honden dood gebeten. Van deze beet heeft verzoekster tot halverwege 2012 veel last gehad en is hiervoor vele malen in het ziekenhuis geweest. De politie en de afdeling Stadstoezicht waren hiervan op de hoogte maar verzoekster is van mening dat zij nog geen fatsoenlijk antwoord heeft ontvangen. In het gesprek met de voorzitter en secretaris van de Ombudscommissie heeft verzoekster niettemin geconstateerd dat de hond inmiddels vast zit en zij ook andere, weliswaar kleine verbeteringen, ziet.

*Meldingen*

Ze klaagt erover dat het Meldpunt openbare ruimte in het weekend niet te bereiken is, ze niet teruggebeld wordt door medewerkers van het Meldpunt en dat niet al haar meldingen zorgvuldig zijn/worden geregistreerd. Ook stelt verzoekster dat zij niet altijd een meldnummer krijgt.

Verder geeft verzoekster aan dat meldingen op diverse manieren en op diverse (meld-)punten gedaan kunnen worden. Tussen het maken van de melding en de uitvoering gaat het volgens verzoekster mis. Ook gaat de melding volgens verzoekster door de handen van diverse ambtenaren, wat in haar geval tot veel problemen leidt.

Omdat verzoekster in 2004 bekeurd is door milieupolitie in burger voor een loslopende hond in een park, wordt volgens verzoekster niet met gelijke maat gemeten.

Zelf moet ze met haar eigen hond(je) uitwijken naar de Bossche Broek om ze nergens anders, behalve op een uitrenveld, met een on-aangelijnde hond binnen de bebouwde mag komen.

Vervolgens is verzoekster van mening dat de gemeente ook zou moeten reflecteren op eigen handelen. Verzoekster wijst op het declaratiegedrag van de burgemeester en ambtenaren die zwartwerkers in dienst hebben, vervanging van het puthuis op de markt en vervanging van de Bartenbrug.

*Klachten over afwijzing aansprakelijkheidstelling*

Naar aanleiding van de brief van het college, waarbij aansprakelijkheidstelling van verzoekster is afgewezen, heeft verzoekster geklaagd over het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing in voornoemde brief. Ook stelt verzoekster dat zij genoemde brief, niet heeft ontvangen.

Verder klaagt verzoekster erover dat zij na drie weken nog geen ontvangstbevestiging van haar verzoek om schadevergoeding had ontvangen en de afdeling Realisatie en Beheer Openbare Ruimte telefonisch niet bereikbaar waren.

Verzoekster stelt voorts dat zonder met haar gesproken is, de gemeente een oordeel heeft gegeven over haar verzoek om schadevergoeding. Dit kan volgens haar niet.

Verzoekster heeft haar klachten ondersteund met diverse mails die zij aan de Ombudscommissie heeft gestuurd. Zij is écht van mening dat zij ten onrechte de dupe is geworden van zaken. Voornamelijk omdat zij juist altijd alles keurig heeft gemeld, en contact heeft gezocht om de gemeente juist te helpen, en de buurt mooi, veilig en schoon te houden.

Standpunt gemeente

Zoals gezegd heeft de Ombudscommissie met meerdere personen binnen de gemeente

’s-Hertogenbosch gesproken over de klachten van verzoekster. Alle gehoorde personen geven, unaniem aan, veel geluisterd te hebben naar verzoekster, vanuit een open houding, met de wil haar klachten op te lossen en haar verder te helpen.

Uit de gevoerde gesprekken met de medewerkers van de gemeente blijkt – samengevat- het volgende.

*Loslopende hond*

De klachten over de loslopende hond van de eigenaresse van het door verzoekster genoemde café zijn behandeld door de afdeling Stadstoezicht. De gemeente stelt dat iedereen binnen Stadstoezicht bekend is met deze klachten en dat deze klachten prioriteit hebben en hebben gehad. De gemeente wil net als verzoekster dat deze hond niet meer onaangelijnd rondloopt op straat. De gemeente stelt dat het voor de gemeente niet mogelijk is te beloven dat alle regels worden nagekomen dan wel dat veiligheid kan worden gegarandeerd. De gemeente meent dat zij heeft gedaan wat van haar kan worden verwacht op dit punt.

De gemeente weerspreekt dat zij de naam van verzoekster genoemd heeft aan de eigenaresse van genoemd café. Dit is volgens de gemeente nagevraagd bij de betrokken ambtenaar.

De ambtenaren van de afdeling Stadstoezicht hebben verklaard dat zij, na een melding van verzoekster over de loslopende hond, de hond niet hebben zien lopen tijdens hun surveillance. Zij waren met andere zaken bezig.

Het beleid van de gemeente is dat handhavingszaken worden opgelost. Dit betekent volgens de gemeente niet dat per definitie meteen wordt gehandhaafd.

In eerste instantie is om die reden ingezet op een gedragsverandering bij de eigenaresse van de hond en zijn er gesprekken gevoerd met haar. Dit heeft in eerste instantie niet gewerkt. Eigenaresse van genoemd café heeft zeven bekeuringen ontvangen voor haar hond. Verzoekster kan surveillance om actie vragen indien sprake is van een acute situatie.

Indien er nieuwe overtredingen worden geconstateerd zal ook gehandhaafd worden, stelt de gemeente. Verder heeft de gemeente met de politie gesproken over het in beslag nemen van de hond. Dit laatste wil verzoekster niet volgens de gemeente.

Verzoekster heeft de gemeente aangegeven dat zij gezien heeft dat de hond inmiddels aan de lijn loopt. Het probleem met de hond staat bij de surveillance van de gemeente niettemin nog steeds onder de aandacht. De gemeente stelt een vinger aan de pols te houden.

*Bereikbaarheid van het Meldpunt openbare ruimte*

Bij het Meldpunt openbare ruimte (verder: het Meldpunt) kunnen de volgende zaken gemeld worden: losliggende stoeptegels, een kapotte lantaarnpaal, zwerfvuil, hondenoverlast, illegale stortplaats, verstopte straatputten, vernielingen aan speeltoestellen en (verkeers-)paaltjes, graffiti, doodgereden dieren, watervervuiling, stank- en geluidsoverlast van bedrijven en allerlei andere zaken die te maken hebben met de buurt op straat.

Het Meldpunt is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren. Buiten kantooruren kan de burger een boodschap inspreken op het antwoordapparaat van het Meldpunt Openbare Ruimte, tot 23.00 uur bellen met de meldkamer van Stadstoezicht, bellen naar de milieuklachtentelefoon van de provincie Noord-Brabant via (073) 681 28 21, of bellen naar de meldkamer van de politie via 0900 88 44. Ook kan de burger via de internetsite van de gemeente digitaal een melding doorgeven.

Aan verzoekster is aangegeven dat zij de Meldkamer van Stadstoezicht ook zou kunnen bellen bij meldingen over de hond, stelt de gemeente.

Het Meldpunt behandelt ongeveer 25.000 meldingen per jaar. Het Meldpunt is sinds 1 januari 2011 overgedragen aan het Gemeentelijk Contactcentrum (GCC).

Bij het Meldpunt worden alle meldingen geregistreerd, die opvolging behoeven, waar andere partijen bij betrokken zijn en waarvoor de informatie relevant kan zijn. Ook worden alle meldingen geregistreerd, stelt de gemeente.

De gemeente stelt vervolgens, dat met name de meldkamermedewerkers zeer zorgvuldig zijn in het nakomen van terugbelafspraken. Indien er een duidelijke afspraak is, wordt er teruggebeld.

De gemeente is van mening dat het niet uit te sluiten is, dat verzoekster een keer niet is teruggebeld. Dat is dan niet uit onwil, maar omdat er prioriteit was (later teruggebeld) of dat de melding niet bij de bedoelde ambtenaar is aangekomen. Dat is volgens de gemeente niet te voorkomen.

Wel is het zo dat het Meldpunt meermaals niet bereikbaar is geweest de afgelopen tijd vanwege diverse storingen die hebben geleid tot onbereikbaarheid via de bekende nummers. De aansluiting (op de centrale) van het Meldpunt wordt evenwel dagelijks gecheckt, geeft de gemeente aan.

*Stroomlijnen meldingen en klachten en aansprakelijkstelling*

De gemeente geeft aan dat verzoekster met meerdere medewerkers van de gemeente

‘s-Hertogenbosch, o.a. van de afdeling Stadstoezicht, de wijkmanager, het Meldpunt openbare ruimte, afdeling Realisatie en Beheer, meerdere (mail-, telefonische-, en persoonlijke) contacten heeft gehad over haar klachten, meldingen en aansprakelijkstelling.

Veel klachten gingen (in eerste instantie) over de kapotte straatverlichting. De gemeente kreeg de kapotte straatverlichting niet snel op orde. Dit leidde tot ongeduld bij verzoekster. Dat dit in totaal acht maanden geduurd heeft, zoals verzoekster stelt, klopt niet stelt de gemeente. De eerste melding aangaande de kapotte straatverlichting dateert van februari 2012. In mei 2012 is er een tijdelijke tussenoplossing gekomen. In oktober 2012 is er een permanente oplossing gekomen voor de kapotte straatverlichting. Enexis heeft op 20 oktober 2012 een duidelijke storingsoorzaak kunnen vinden en de straatverlichting (permanent) gerepareerd. De storing werd veroorzaakt doordat een kabel door middel van een kroonsteentje met een andere kabel was verbonden. Het was volgens de gemeente evenwel een hardnekkige stoornis die niet meteen kon worden opgelost. Met Enexis is daarom vanuit de gemeente besproken dat de afhandeltijd van storingen veel te lang is. Afgesproken is dat wanneer de gemeente prioriteit aangeeft, daar ook door Enexis absolute prioriteit aan wordt gegeven.

De wijkmanager heeft samen met een medewerker van het Meldpunt geprobeerd de klachten van verzoekster te stroomlijnen omdat het bellen en melden van verzoekster een hoge frequentie bereikte.

Ook omdat verzoekster verschillende personen binnen de gemeente voor haar problemen ging benaderen. Niet alleen de personen bij het Meldpunt maar ook hun leidinggevenden en andere personen binnen de gemeentelijke organisatie.

De wijkmanager stelt dat zij verzoekster heeft aangemeld voor het wijknetwerkoverleg. In dit overleg wordt gesproken over individuen en personen waarover men zich zorgen maakt vanuit sociale aspecten. Vanuit het wijknetwerk wil men verzoekster ondersteunen bij haar problemen. Vanuit het wijknetwerkoverleg was de opbouwmedewerkster van Divers (sinds mei 2012), eerste contactpersoon voor verzoekster in relatie tot haar meldingen en klachten. Doel was dat verzoekster met haar kon bespreken wat het probleem was. Zij kon er dan voor zorgen dat de meldingen van verzoekster snel bij de juiste persoon kwamen en de afhandeling werd bespoedigd. Verzoekster is hiermee akkoord gegaan, geeft de gemeente aan. In augustus 2012 heeft genoemde opbouwmedewerkster haar werkzaamheden afgerond.

Met woningcorporatie Zayaz en Brabant Wonen zijn afspraken gemaakt dat er één contactpersoon zou komen voor verzoekster binnen hun organisatie voor vragen, melding van overlast of klachten. Deze contactpersoon koppelt binnen een redelijke termijn aan verzoekster terug.

In overleg met verzoekster (op 24 augustus 2012) is met genoemde medewerker van het Meldpunt en de wijkmanager gesproken over de werkwijze van meldingen om miscommunicatie te voorkomen.

Voor de normaal (technische) zaken kan mevrouw meldingen blijven doen bij het Meldpunt openbare ruimte. Deze meldingen moeten worden geregistreerd en zij moet hiervoor een meldnummer referentie krijgen. Zij kan daar dan gericht op terugkomen.

Het Meldpunt brengt genoemde medewerker van het Meldpunt op de hoogte als het probleem door hen niet op een aanvaardbare manier kan worden opgelost. Hij treedt voor verzoekster op als tussenpersoon rondom de meldingen, als de afhandeling niet soepel verloopt of stagneert.

Bij de intake van een melding wordt aan verzoekster duidelijk gemaakt wat zij van de gemeente mag verwachten, stelt de gemeente. Dit zal zij van haar kant ook doen, is afgesproken, omdat zij niet altijd actie verwacht van de gemeente. Soms gaat het namelijk om tips of om informatie van verzoekster. Als meldingen niet goed worden afgehandeld, en verzoekster hier op terugkomt, wordt dit als klacht geregistreerd en afgehandeld.

Zaken die meer van algemene aard zijn, op buurtniveau, worden door de wijkmanager voor haar rekening genomen.

Desalniettemin bleef en blijft verzoekster zich wenden tot diverse personen binnen (en buiten) de gemeentelijke organisatie, stelt de gemeente. Ook een raadslid heeft zij benaderd.

De gemeente stelt dat de door verzoekster geuite klachten over de communicatie van de gemeente door de gemeente ter harte genomen worden/zijn meegenomen in verbetertrajecten. Er wordt door de gemeente steeds gestreefd naar maatwerk. Er heeft steeds overleg plaatsgevonden met andere partners, zoals Divers en de wijkagent. Ook heeft overleg plaatsgevonden met andere wijkmanagers. Ook zijn de door verzoekster geuite klachten over leefbaarheid en openbare ruimte door de wijkmanager ingebracht in het leefbaarheidsoverleg. Dit overleg wordt voorgezeten door de wijkmanager en gaat over fysieke en leefbaarheidsaspecten in een wijk.

*Schadevergoeding*

In verband met de duur en de overlast van de kapotte straatverlichting heeft de gemeente - uit coulance - een schadevergoeding betaald (€ 186, 87), voor de ingegooide ramen bij verzoekster. De gemeente is van mening dat zij niet vrijuit ging qua slagvaardigheid.

De gemeente stelt zich op het standpunt dat zij niet gehouden is tot een verdergaande vergoeding van schade en erkent geen aansprakelijkheid. Ook wil de gemeente precedentwerking voorkomen. De gemeente heeft dit standpunt verwoord in een tweetal brieven, waarin de door verzoekster gevraagde schadevergoeding is afgewezen. Ook heeft de gemeente hierover meerdere keren met verzoekster gesproken en uitleg gegeven. Er is volgens de gemeente steeds een luisterend oor geboden aan verzoekster.

Naar aanleiding van de procedure bij de Ombudscommissie en de in deze procedure geuite klachten van verzoekster over de (procedure van de) afgewezen aansprakelijkheid door de gemeente, heeft de gemeente met verzoekster afgesproken haar klachten over de afgewezen aansprakelijkheid nogmaals te beoordelen. In het persoonlijk gesprek tussen de gemeente en verzoekster in mei 2013 is afgesproken dat verzoekster binnen een week na het rapport van de Ombudscommissie een reactie van de gemeente krijgt op de herbeoordeling van haar schadeverzoek.

In voornoemd gesprek heeft verzoekster aangegeven ook nog*€* 185,- te willen declareren voor extra kosten van medicijnen en vervoerskosten naar de pijnpoli. Deze claim zal de gemeente – separaat – in behandeling nemen.

**Kernvraag**

Heeft de gemeente verzoekster behoorlijk behandeld en heeft de gemeente gedaan wat van haar verwacht mocht worden als behoorlijk handelend bestuursorgaan? In dit rapport van de Ombudscommissie zal een antwoord worden gegeven op deze kernvraag.

**Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de Ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt de commissie in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.

In dit onderzoek is getoetst aan de vereisten van adequate organisatorische voorzieningen van actieve en adequate informatieverstrekking, het beginsel van fair play, het beginsel van voortvarendheid en het vereiste van maatwerk.

**Overwegingen**

De commissie overweegt als volgt.

Het *vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking* houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken.

Het *vereiste van adequate organisatorische voorzieningen* houdt in dat de gemeente haar administratieve beheer en organisatorisch functioneren inricht op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Het *beginsel van voortvarendheid* impliceert dat een bestuursorgaan klachten en meldingen in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde (wettelijke) termijnen, tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die het nemen van de beslissing binnen de wettelijke termijn onmogelijk of onwenselijk maken. Indien de afhandeling van de melding of klacht vertraagd is, dient een kennisgeving van de vertraging te worden verstuurd met daarin de vermelding van een nieuwe termijn.

Het vereiste van *fair play* houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

Het vereiste van *maatwerk* houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

**Meldingen**

Bij de gemeente ’s-Hertogenbosch kunnen verschillende soorten meldingen worden gedaan. Meldingen over losliggende stoeptegels, een kapotte lantaarnpaal, zwerfvuil, hondenoverlast, illegale stortplaatsen, verstopte straatputten, vernielingen aan speeltoestellen en (verkeers-)paaltjes, graffiti, doodgereden dieren, watervervuiling, stank- en geluidsoverlast van bedrijven en allerlei andere zaken die te maken hebben met de buurt op straat. Verzoekster heeft afgelopen jaren meerdere malen een melding ingediend bij de gemeente, veelal over de kapotte straatverlichting in de Pieter de Vreedestraat, zwerfvuil, loslopende honden en kapotte (ondergrondse) afvalcontainers.

De gemeente heeft tot taak te reageren op meldingen van bewoners. Van de gemeente mag worden verwacht dat men het proces rond meldingen goed heeft ingericht.

In dit geval betekent dit dat de gemeente voldoende bereikbaar moet zijn voor burgers die een melding willen indienen en dat er – indien gewenst – tijdig een adequate en begrijpelijke terugkoppeling plaatsvindt over deze melding.

De commissie stelt vast dat burgers voor kapotte openbare straatverlichting, zwerfvuil en hondenoverlast terecht kunnen bij het Meldpunt openbare ruimte.

Een burger kan zijn melding binnen kantooruren telefonisch (073-6155555), dan wel via de website van de gemeente – digitaal - doorgeven. Hierbij kan hij aangeven of hij een terugkoppeling van zijn melding wenst.

De commissie is van oordeel dat het Meldpunt openbare ruimte voldoende voorziet in de mogelijkheden om via de telefoon, digitaal, in persoon of de post een melding in te dienen.

Niet alleen tijdens kantooruren, maar ook daarbuiten. De commissie is niet gebleken dat de telefonische bereikbaarheid van het Meldpunt structureel of regelmatig te wensen overlaat. De storingen die geleid hebben onbereikbaarheid van het Meldpunt zijn opgelost. Ook worden de (complexe) schakelingen tussen het Meldpunt en de centrale dagelijks gecheckt.

De commissie constateert wel dat informatie over het Meldpunt openbare ruimte niet eenvoudig via zoektermen (bijvoorbeeld “Meldpunt openbare ruimte” of “melding”) is terug te vinden op de website van de gemeente ’s-Hertogenbosch en dat de informatie bovendien niet consistent is. Op verschillende plaatsen op de website staat informatie over het Meldpunt die niet (geheel) eenduidig is.

Onduidelijk is bovendien welke optie de burger moet kiezen, buiten kantooruren, voor het doen van een melding. Wanneer moet hij de melding indienen bij de politie of bij de provincie dan wel de Meldkamer van Stadstoezicht?

Ook is niet duidelijk wanneer sprake is van een zeer dringende klacht waarvoor de burger de Meldkamer van Stadstoezicht kan bellen. Voorbeelden op de website over wat wordt verstaan onder een “dringende klacht” zouden dit kunnen verduidelijken. Ook om verkeerde verwachtingen bij burgers te voorkomen.

Verder blijkt uit de website van de gemeente ’s-Hertogenbosch voor de burger niet duidelijk dat men voor zwerfvuil en illegale stort wel, maar voor een kapotte (ondergrondse) afvalcontainer niet terecht kan bij het Meldpunt openbare ruimte.

Voor een kapotte (ondergrondse) afvalcontainer kan de burger telefonisch terecht bij de Afvalstoffendienst. Deze informatie ontbreekt bij de informatie over het Meldpunt openbare ruimte. Ook is deze informatie niet terug te vinden op de website van de Afvalstoffendienst. Dit is onnodig verwarrend voor burgers.

Nog meer onnodig verwarrend is dat de gemeente, blijkens een mail aan verzoekster, ook mails stuurt uit naam van het Meldpunt “Schoon en Veilig”. Uit onderzoek van de commissie blijkt dat dit de nieuwe naam is van het Meldpunt openbare ruimte. De commissie constateert evenwel dat deze wisseling van naam op generlei wijze met verzoekster dan wel op de website van de gemeente of anderszins gecommuniceerd is.

Daarnaast is het naar het oordeel van de commissie niet afdoende als in de afhandeling van een melding (bijvoorbeeld melding 148256) enkel wordt vermeld dat de melding “is afgehandeld”, zonder hierbij te vermelden hoe de melding is afgehandeld en met welk resultaat. Zeker niet indien verzoekster om een terugkoppeling heeft gevraagd.

Dit acht de commissie in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

**Registratie en terugkoppeling van meldingen**

Verzoekster klaagt erover dat niet al haar meldingen zijn geregistreerd en dat zij niet van alle (31) meldingen een terugkoppeling heeft ontvangen, terwijl zij hier wel om heeft gevraagd.

Dit is slechts in twee gevallen wel het geval geweest. Ook stelt verzoekster dat de gemeente niet voortvarend reageert op haar klachten en meldingen.

De commissie constateert dat als een burger een melding indient, de gemeente – conform haar eigen Servicenormen gemeentelijke dienstverlening – meteen met de melding aan de slag moet gaan.

Bij gevaar komt de gemeente meteen in actie. Als de oplossing van de melding niet direct (binnen vijf werkdagen) kan, dan moet de gemeente binnen vijf werkdagen aangeven hoe zij de melding (verder) afhandelt.

*Kapotte straatverlichting*

De commissie constateert dat verzoekster meerder keren o.a. telefonisch en per mail heeft geklaagd over kapotte straatverlichting in haar straat. Deze meldingen heeft zij ingediend bij het Meldpunt openbare ruimte, bij diverse ambtenaren binnen de gemeente ’s-Hertogenbosch, alsmede bij Enexis. Volgens verzoekster is vervolgens door de gemeente niets met deze meldingen gedaan.

De commissie stelt vast dat op het moment dat een storing aan openbare straatverlichting wordt gemeld door een burger, de storing in het beheersysteem van de gemeente wordt gemeld en deze direct zichtbaar is voor de dienstdoende aannemer, waarna deze de storing direct kan herstellen. In dit geval betrof het evenwel een storing in een ondergrondse kabel en is de storing door de gemeente gemeld aan de eigenaar van de kabel, dit is netbeheerder Enexis. Enexis is vervolgens aan de slag gegaan om de storing op te lossen, maar kon de storing niet direct oplossen. In mei 2012 is er een tijdelijke tussenoplossing gekomen. Enexis heeft in oktober 2012 een duidelijke storingsoorzaak kunnen vinden en de straatverlichting vervolgens blijvend gerepareerd.

Alhoewel partijen verdeeld zijn over wanneer de eerste melding is gedaan van de kapotte straatverlichting, alsmede over de tijdsduur dat de straatverlichting defect is geweest, verschillen zij niet van mening dat het oplossen van de storing te lang heeft geduurd. De gemeente heeft om die reden met Enexis besproken dat de afhandeltijd van de storing te lang was en afgesproken is dat wanneer de gemeente prioriteit aangeeft, daar ook door Enexis absolute prioriteit aan wordt gegeven.

Voor de commissie is niet duidelijk geworden of er na de melding door de gemeente bij Enexis over de kapotte straatverlichting voldoende contact tussen de gemeente en Enexis is geweest om de voortgang in de opheffing van de storing te waarborgen. Voor de commissie staat wel vast dat het oplossen van de storing te lang heeft geduurd, daarbij in het midden latend aan wie of wat dit te wijten is geweest. Dat sprake was van een hardnekkige en daardoor een langer durende storing, is slechts een verklaring en geen excuus. Dit klemt temeer nu de storing(en) in de wintermaanden plaatsvond(en). Gelet op het voorgaande staat voor de commissie vast dat de gemeente heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De commissie onderschrijft niet de mening van verzoekster dat de gemeente niets met haar meldingen over de kapotte straatverlichting heeft gedaan, dan wel daarover niet op een behoorlijke manier heeft teruggekoppeld. De commissie constateert namelijk dat ondanks het ontbreken van de vereiste voortvarendheid, de gemeente wel veelvuldig met verzoekster over de (voortgang en duur van de) kapotte straatverlichting heeft gecommuniceerd. Dat dit niet naar tevredenheid van verzoekster was, maakt het voorgaande niet anders.

Vanwege de duur van de overlast van de kapotte straatverlichting en omdat de gemeente vond dat zij niet vrijuit ging qua slagvaardigheid, heeft de gemeente - uit coulance - een schadevergoeding (€ 186, 87) betaald aan verzoekster, voor de bij haar ingegooide ramen. Hiermee is naar het oordeel van de commissie voornoemde gedraging weliswaar in strijd met het vereiste van voortvarendheid maar niettemin *gecorrigeerd*.

*Loslopende hond*

Klachten over loslopende honden kunnen burgers melden bij het Meldpunt openbare ruimte.

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente de meldingen over loslopende gevaarlijke honden niet juist registreert. Zij concludeert dit op basis van een door de gemeente toegestuurd overzicht. Verzoekster mist een aantal van haar eigen meldingen in voornoemd overzicht.

Omdat zij niet eerder wist dat zij naar een meldingsnummer kon vragen, kan zij niet meer aantonen dat zij meldingen heeft gemaakt.

De gemeente stelt daarentegen dat in de meldkamer van het Meldpunt openbare ruimte alle meldingen geregistreerd worden die opvolging behoeven. De gemeente verschilt met verzoekster van mening over hoe vaak verzoekster naar het Meldpunt heeft gebeld inzake hondenoverlast.

De commissie constateert dat niet (meer) is vast te stellen of en zo ja alle meldingen van verzoekster (op juiste wijze) zijn geregistreerd door het Meldpunt inzake de hondenoverlast. Dat meldingen van verzoekster (nu) allemaal een meldnummer krijgen, kan (bewijs-)problemen op dit punt voorkomen en vindt de commissie een positieve ontwikkeling. De commissie vraagt niettemin bij de gemeente blijvende aandacht voor het op juiste wijze (blijven) registreren van meldingen, het toekennen van meldnummers alsmede het geven van – gevraagde – gemotiveerde terugkoppelingen aan burgers over afgehandelde meldingen.

De commissie stelt vast dat verzoekster veelvuldig en met meerdere medewerkers van het Meldpunt openbare ruimte, alsmede de afdeling Stadstoezicht, contact heeft gehad over haar klachten over de loslopende hond bij genoemd café, met als doel het oplossen van de overlast. Dit waren contacten per telefoon, per mail en in persoon.

De commissie acht het redelijk dat de gemeente eerst heeft ingezet op een gedragsverandering bij de eigenaresse van de hond door middel van gesprekken en boetes. Ook heeft de gemeente – desgevraagd – toezicht gehouden, heeft meerder malen gesurveilleerd en heeft er steeds terugkoppeling plaatsgevonden door de gemeente met verzoekster per mail, per telefoon en in persoon. Daarbij is de commissie niet gebleken van strijdigheid met de Servicenormen gemeentelijke dienstverlening, het gemeentelijk handhavingsbeleid (APV) of hondenbeleid.

De commissie is van oordeel dat in het oplossen van de problemen rondom de loslopende hond bij café de Unie de gemeente behoorlijk gehandeld heeft. De mening van verzoekster dat de gemeente (hoofd Stadstoezicht) niets heeft gedaan met haar melding(en) en zij geen fatsoenlijk antwoord van de gemeente heeft ontvangen, deelt de commissie derhalve niet.

*Kapotte (ondergrondse) afvalcontainer(s)*

De commissie constateert dat burgers voor (o.a.) kapotte afvalcontainers het algemene nummer van de Afvalstoffendienst kunnen bellen (073 – 6156500). Dit telefoonnummer staat vermeld op de afvalcontainer zelf en is ook terug te vinden op de (eigen) website van de Afvalstoffendienst.

Meldingen over defecte afvalcontainers worden niet behandeld door het Meldpunt openbare ruimte. De Afvalstoffendienst handelt de bij haar binnen gekomen meldingen zelfstandig af.

De commissie constateert dat binnengekomen meldingen bij de Afvalstoffendienst geregistreerd worden in een klachtenmeldingensysteem en zo snel mogelijk worden “doorgezet” naar de betrokken behandelaar. In de regel worden meldingen over kapotte (ondergrondse) afvalcontainers binnen 24 uur verholpen en opgelost. Er volgt geen terugkoppeling van de afhandeling van de melding aan de melder.

Indien burgers meldingen over kapotte afvalcontainers melden bij het Meldpunt openbare ruimte, zet het Meldpunt deze melding in de regel door naar de Afvalstoffendienst. Of dit in het onderhavige geval ook is gebeurd met de meldingen van verzoekster aangaande de defecte afvalcontainers in haar straat sluit de commissie niet uit, doch kan de commissie niet met zekerheid nagaan.

Wel stelt de commissie vast dat uit haar dossieronderzoek blijkt dat in het mailverkeer tussen verzoekster en de gemeente steeds teruggekoppeld is door de gemeente over de defecte straatverlichting, maar niet over de defecte ondergrondse afvalcontainers in de wijk, noch door het Meldpunt openbare ruimte, noch door de Afvalstoffendienst. Met verzoekster is de commissie van mening dat deze terugkoppeling, ten onrechte, niet heet plaatsgevonden.

Ook heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat de afhandeling van meldingen waarover verzoekster niet tevreden was, officieel als klacht zijn geregistreerd en afgehandeld volgens de interne klachtenprocedure.

De commissie acht het ontbreken van een terugkoppeling van de gedane melding(en) in strijd met de eigen Servicenormen gemeentelijke dienstverlening. Door niet of onvoldoende te reageren op herhaalde meldingen over kapotte afvalcontainers, door geen of onvoldoende terugkoppeling te geven over de achtergrond van bepaalde storingen ondanks de wetenschap dat verzoekster daar om gevraagd heeft, heeft de gemeente gehandeld in strijd met de behoorlijkheidvereisten van adequate organisatorische voorzieningen en actieve en adequate informatievertrekking.

*Herinrichting park en overige klachten*

Met betrekking tot de klachten van verzoekster over de herinrichting van het door haar genoemde park, het klachtgesprek met de gemeente en haar overige klachten heeft de commissie geen strijdigheid met enige behoorlijkheidsnorm kunnen constateren. Voor zover de klachten van verzoekster zich richten op de (aanwezigheid van de) wijkagent, is de commissie – zoals gezegd – niet bevoegd hier een oordeel over te geven en verwijst de commissie verzoekster naar de politie zelf.

**Dienstverlening op maat**

Voor de commissie staat vast dat verzoekster zich niet eerlijk behandeld voelt door de gemeente. Zij heeft – volgens de commissie - de idee dat zij door herhaaldelijkklagen haar gelijk kan krijgen. Verzoekster heeft aangegeven dat het haar (vooral) gaat om het verkrijgen van een schadevergoeding voor het door haar geleden leed door de defecte straatverlichting en de door haar gemaakte (medische) onkosten. Zij is enorm teleurgesteld in de gemeente omdat zij verwacht had dat de gemeente haar – uit coulance – tegemoet zou komen in de door haar gemaakte onkosten.

De commissie constateert dat verzoekster onrustig is in de behandeling van haar klachten, meldingen en schadeverzoeken. Zij belt snel, vaak dezelfde dag nog, om te vragen of er al meer bekend is over haar klacht/melding of schadeverzoek en “helpt” ambtenaren snel ergens aan herinneren. Ook stuurt verzoekster haar meldingen naar verschillende ambtenaren en instanties, indien naar haar mening de klacht of melding niet snel genoegd wordt opgepakt of afgehandeld.

De gemeente heeft aangegeven niet te kunnen voldoen aan de verwachtingen van verzoekster op dit punt. Volgens de gemeente verwacht verzoekster meer van de gemeente dan zij kan en zou moeten waarmaken. Ook is het voor de gemeente niet altijd duidelijk of verzoekster een klacht of melding wil indienen of de gemeente slechts een tip of informatie wil geven.

De beleving van verzoekster heeft niet alleen betrekking op de klacht zelf, maar juist ook op de ervaren rechtvaardige en eerlijke behandeling.

Een goede communicatie tussen verzoekster en de gemeente, waarin verzoekster het gevoel krijgt serieus genomen te worden, speelt dus een belangrijke rol. Maar als het contact niet goed verloopt, is dat voor beide partijen een vervelende situatie die niet bijdraagt aan een effectieve gang van zaken. Dit wordt door beide partijen in het onderhavige geval ook onderkend.

Er moet naar het oordeel van de commissie maatwerk geleverd worden als het gaat om communicatie van en met de overheid. Van de overheid mag op dit punt een constructieve houding worden verwacht. Van belang is dat de gemeente echt geïnteresseerd is in het verhaal van de burger en waarde hecht aan de bijdrage van de burger. Ook indien de burger meerdere ambtenaren – veelvuldig - voor haar klachten en meldingen benadert en niet tevreden is over de afhandeling van haar meldingen en klachten.

De commissie constateert dat de gemeente, met verschillende ambtenaren, middels vele telefonische, mail- en persoonlijke contacten veel inspanningen heeft geleverd om verzoekster actief te betrekken bij de afhandeling en het oplossen van haar klachten, meldingen en schadeverzoeken. Alle ambtenaren die de commissie heeft gesproken, evenals de wijkagent en de opbouwwerkster, gaven aan de drive te hebben verzoekster te helpen en haar problemen op te lossen.

Dit getuigt van een constructieve en proactieve houding van betrokkenen. Dat dit niet altijd met tevredenheid van verzoekster is gebeurd, maakt het voorgaande niet anders.

De commissie constateert anderzijds dat verzoekster een enorme drive heeft om een bijdrage te leveren aan de (verbetering van de) leefbaarheid in haar wijk. O.a. met vrijwilligerswerk zet zij zich enorm in voor haar wijk. Om de leefbaarheid in haar wijk te verbeteren heeft verzoekster verschillende (overlast-)meldingen gedaan bij verschillende personen binnen en buiten de gemeente. Volgens verzoekster heeft zij vele mails verzonden omdat zij vindt dat haar wijk achteruit gaat.

Omdat verzoekster niet al haar meldingen via de daarvoor bestemde kanalen (o.a. via het Meldpunt openbare ruimte) heeft ingediend, maar ook (leidinggevenden van) ambtenaren binnen de gemeente rechtstreeks heeft benaderd over haar meldingen, klachten en schadeverzoeken, zijn niet alle mails en telefoongesprekken van verzoekster als officiële melding of klacht geregistreerd.

Nog daargelaten of dit in alle gevallen ook de wens was van verzoekster. Want verzoekster heeft aangegeven dat veel mails tips en informatie van verzoekster betroffen.

De commissie stelt vast dat de veelheid van contacten tussen verzoekster en de verschillende personen binnen de gemeente derhalve miscommunicatie, onduidelijkheid over afhandeling van meldingen en klachten, alsmede onbegrip over en weer heeft opgeleverd.

Dit is ook door de gemeente onderkend. Om die reden zijn er werkafspraken gemaakt tussen verzoekster en de gemeente. In eerste instantie is de betrokken opbouwwerkster van Divers in overleg tussen partijen, aangemerkt als vaste contactpersoon voor verzoekster, met als doel het stroomlijnen en coördineren van haar meldingen en klachten en oplossen van haar problemen over (in eerste instantie) de defecte straatverlichting. In haar heeft verzoekster veel vertrouwen.

In augustus 2012 is deze coördinerende taak overgenomen door een medewerker van het Meldpunt, omdat genoemde opbouwmedewerkster haar werkzaamheden had afgerond.

De commissie onderschrijft het nut om - conform de Servicenormen gemeentelijke dienstverlening – (nieuwe) werkafspraken te maken en (al dan niet eenzijdig) één contactpersoon aan te wijzen binnen de gemeente, die de contacten met verzoekster onderhoudt en haar klachten en meldingen coördineert. Daarbij kunnen afspraken gemaakt worden over de vorm van communicatie (mondeling, digitaal, schriftelijk) en het aantal contactmomenten. Ook zal – in het kader van verwachtingen en voorkomen van teleurstellingen – over en weer duidelijk moeten worden gemaakt wat verzoekster beoogt met haar contact (melding, klacht, tip, informatie) en wat gemeente op dit punt wel en niet kan waarmaken. Hierbij hoort ook dat de gemeente – indien nodig – uitspreekt dat een klachtbehandeling niet kan brengen wat verzoekster ervan verwacht.

Dit geeft voor verzoekster duidelijkheid bij wie zij terecht kan met haar meldingen en problemen, zodat deze efficiënt en snel kunnen worden opgepakt en opgelost, voorkomt miscommunicatie en geeft rust voor zowel verzoekster als voor de gemeentelijke organisatie. Voorwaarde is wel dat aan een dergelijke werkafspraak strak de hand wordt gehouden.

De commissie constateert dat de gemeente – gelet op het voorgaande - weliswaar geprobeerd heeft om - met de beste intenties - de veelheid aan klachten, meldingen, schadeverzoeken, telefoongesprekken en mails van verzoekster te stroomlijnen en te coördineren, maar dat zij hierin niet is geslaagd. De commissie stelt namelijk vast dat zowel de gemeente, als ook verzoekster, zich niet aan gemaakte werkafspraken hebben gehouden.

Ook na de datum van de gemaakte afspraken heeft verzoekster toch nog met verschillende ambtenaren binnen de gemeente (mail- en telefonisch) contact gehad en kunnen hebben. Gelet hierop zijn beide partijen debet aan de ontstane miscommunicatie.

Echter, doordat de gemeente niet consequent de hand heeft gehouden aan de gemaakte werkafspraken heeft zij gehandeld in strijd met het vereiste van maatwerk.

**Schadevergoeding**

Verzoekster vraagt een vergoeding voor door haar gemaakte (medische) onkosten. Deze kosten heeft ze, naar eigen zeggen in eerste instantie neergelegd bij de betrokken woningstichting en later bij de betrokken bouwfirma. Uiteindelijk heeft verzoekster de claim bij de gemeente neergelegd omdat haar claim noch door de woningstichting, noch door de bouwfirma is vergoed.

De commissie stelt voorop dat zij geen oordeel geeft over het schadeverzoek van verzoekster omdat de burgerlijke rechter bij uitsluiting bevoegd is hierover een uitspraak te doen. Volgens de wet is in een dergelijk geval de Ombudscommissie wel bevoegd maar niet verplicht een onderzoek in te stellen. Wij volgen de Nationale Ombudsman die op dit punt terughoudend met zijn bevoegdheid omgaat. Wij nemen de motivering over die hij in zijn jurisprudentie herhaaldelijk heeft gegeven.

*“In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot (gedeeltelijke) afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.*

*Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.*

*Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.”*

In aanvulling op de tekst van de Nationale Ombudsman merkt de commissie nog op dat de mogelijkheid klachten in te dienen in het leven is geroepen om te voorzien in leemtes in de rechtsbescherming van individuele burgers.

Als de burgerlijke rechter bevoegd is dan is er in principe geen leemte en zou de Ombudscommissie een alternatief voor de rechter gaan bieden. Dat kan niet de bedoeling zijn.

De vraag die de Ombudscommissie moet beantwoorden is, of de aanspraak van verzoekster op schadevergoeding zo evident juist is dat de gemeente in redelijkheid een vergoeding niet kan weigeren. Alleen dan merkt de commissie dat besluit toch aan als een niet behoorlijke gedraging.

De commissie beantwoordt voorgaande vraag ontkennend. Zij is in dit geval niet van oordeel dat de aanspraak van verzoeker op schadevergoeding evident is. De commissie zoekt bij haar overwegingen aansluiting bij de spelregels uit het rapport van de Nationale ombudsman "behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten (rapport 2011/025)". Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van een niet coulante houding richting verzoekster bij de behandeling van haar schadeclaim. De commissie wijst er hier op dat de gemeente uit coulance voor de defecte straatverlichting, reeds de kapotte ruiten van verzoekster heeft vergoed.

Het definitieve oordeel van de gemeente over de aansprakelijkstelling, volgt, zoals afgesproken met verzoekster, een week na het rapport van de Ombudscommissie. Indien verzoekster het met deze (her-)beoordeling niet eens is, kan zij zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Wel wijst de Ombudscommissie op de omissie in de brief waarin voor de eerste keer de aansprakelijkheid van de gemeente werd afgewezen. In deze brief is abusievelijk geen rechtsmiddelenverwijzing opgenomen. Dit is in strijd met het beginsel van fair play. Deze omissie heeft de gemeente evenwel hersteld bij haar waarin de aansprakelijkstelling (wederom) voor de tweede keer wordt afgewezen. In deze brief is wel een rechtsmiddelenclausule opgenomen. De strijdigheid met het fair play beginsel is daarmee gecorrigeerd.

Ook wijst de commissie erop dat de gemeente tweemaal heeft gesproken met verzoekster over haar verzoek om schadevergoeding en de bereidheid van de gemeente dit standpunt te heroverwegen. Het standpunt van verzoekster dat de gemeente, zonder haar te horen, heeft besloten om de aansprakelijkheid af te wijzen, kan de commissie dan ook niet volgen. Van strijdigheid met één van de behoorlijkheidsnormen op dit punt is geen sprake.

**Oordeel**

Gelet op het voorgaande komt de commissie – samengevat - tot het volgende oordeel:

Meldingen:

* Uit de website van de gemeente ’s-Hertogenbosch blijkt voor de burger niet duidelijk dat men voor zwerfvuil en illegale stort wel, maar voor een kapotte (ondergrondse) afvalcontainer niet terecht kan bij het Meldpunt openbare ruimte. Ook is deze informatie niet terug te vinden op de website van de Afvalstoffendienst. Dit is onnodig verwarrend voor burgers.

Nog meer verwarrend is dat de gemeente ook mails stuurt uit naam van het Meldpunt “Schoon en Veilig”, de nieuwe naam van het Meldpunt openbare ruimte. De commissie constateert dat over deze wisseling van naam niet gecommuniceerd is.

* Niet afdoende is als in de afhandeling van een melding enkel wordt vermeld dat de melding “is afgehandeld”, zonder hierbij te vermelden hoe de melding is afgehandeld en met welk resultaat. Zeker niet indien om een terugkoppeling is gevraagd.

Dit acht de commissie in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Registratie en terugkoppeling van meldingen:

* *Kapotte straatverlichting*: Voor de commissie staat vast dat het oplossen van de storing te lang heeft geduurd. Dat sprake was van een hardnekkige en daardoor een langer durende storing, is slechts een verklaring en geen excuus. Dit klemt temeer nu de storing(en) in de wintermaanden plaatsvond(en). Gelet op het voorgaande staat voor de commissie vast dat de gemeente heeft gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.
* De commissie onderschrijft niet de mening van verzoekster dat de gemeente niets met haar meldingen over de kapotte straatverlichting heeft gedaan, dan wel daarover niet op een behoorlijke manier heeft teruggekoppeld. De commissie constateert namelijk dat ondanks het ontbreken van de vereiste voortvarendheid, de gemeente wel veelvuldig met verzoekster over de (voortgang en duur van de) kapotte straatverlichting heeft gecommuniceerd. Dat dit niet naar tevredenheid van verzoekster was, maakt het voorgaande niet anders.
* De genoemde strijdigheid met het vereiste van voortvarendheid is door de gemeente gecorrigeerd door de uitbetaalde schadevergoeding van € 186, 87, voor de bij verzoekster ingegooide ramen.
* *Loslopende hond*: Met betrekking tot de loslopende hond is de commissie niet gebleken van strijdigheid met de Servicenormen gemeentelijke dienstverlening, het gemeentelijk handhavingsbeleid (APV) of hondenbeleid. De commissie is van oordeel dat in het oplossen van de problemen rondom de loslopende hond bij genoemd café de gemeente behoorlijk gehandeld heeft.
* *Herinrichting park en overige klachten*: Met betrekking tot de klachten van verzoekster over de herinrichting van het door haar genoemde park, het klachtgesprek met de klachtbehandelaar van de gemeente en haar overige klachten heeft de commissie geen strijdigheid met enige behoorlijkheidsnorm kunnen constateren.

Dienstverlening op maat

* De commissie constateert dat de gemeente weliswaar geprobeerd heeft om - met de beste intenties - de veelheid aan klachten, meldingen, schadeverzoeken, telefoongesprekken en mails van verzoekster te stroomlijnen en te coördineren, maar dat zij hierin niet is geslaagd. De commissie constateert namelijk dat zowel de gemeente als ook verzoekster zich niet aan gemaakte werkafspraken hebben gehouden. Ook na de datum van de gemaakte werkafspraken heeft toch nog met verschillende ambtenaren binnen de gemeente (mail- en telefonisch) contact gehad en kunnen hebben. Doordat de gemeente niet consequent de hand heeft gehouden aan de gemaakte werkafspraken heeft zij gehandeld in strijd met het vereiste van maatwerk.

Schadevergoeding:

* De commissie is in dit geval niet van oordeel dat de aanspraak van verzoeker op schadevergoeding evident is. Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van een niet coulante houding richting verzoekster bij de behandeling van haar schadeclaim. Dit maakt dat de gemeente volgens de commissie behoorlijk is omgegaan met de schadeclaim van verzoekster.
* Wel wijst de Ombudscommissie op de omissie in de brief van de gemeente waarin geen rechtsmiddelenverwijzing is opgenomen. Dit is in strijd met het beginsel van fair play. Deze omissie heeft de gemeente evenwel hersteld bij haar tweede brief, omdat in deze brief wel een rechtsmiddelenclausule opgenomen. De strijdigheid met het fair play beginsel is daarmee gecorrigeerd.
* Het standpunt van verzoekster dat de gemeente, zonder haar te horen, heeft besloten om de aansprakelijkheid af te wijzen, kan de commissie – gezien de gevoerde gesprekken hierover - niet volgen. Van strijdigheid met één van de behoorlijkheidsnormen op dit punt is geen sprake.

**Eindoordeel en aanbeveling**

De commissie is niet van oordeel dat de aanspraak van verzoekster op schadevergoeding evident is. Om die reden acht de commissie zich onbevoegd een (juridisch) oordeel te geven over de (afwijzing van) genoemde aansprakelijkheidstelling.

Het definitieve oordeel van de gemeente over de aansprakelijkstelling, volgt, zoals afgesproken met verzoekster, een week na het rapport van de Ombudscommissie. Indien verzoekster het met deze (her-)beoordeling niet eens is, kan zij zich tot de burgerlijke rechter wenden.

De commissie heeft bij de beoordeling van een aantal van de aan haar voorgelegde gedragingen strijdigheid geconstateerd met:

* Vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.
* Beginsel van voortvarendheid.
* Vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.
* Vereiste van maatwerk.
* Beginsel van fair play.

De strijdigheid met het beginsel van voortvarendheid en het beginsel van fair play heeft de gemeente evenwel gecorrigeerd. Tevens heeft de gemeente de Ombudscommissie erover geïnformeerd dat zij niet meer met burgers (gelijktijdig) communiceert vanuit zowel het Meldpunt Veilig en Schoon als ook het Meldpunt openbare ruimte. De gemeente. De communicatie gaat op dit moment (weer) vanuit het Meldpunt openbare orde.

De commissie beveelt de gemeente aan om de afhandeling van meldingen – zeker als hierom is gevraagd – altijd gemotiveerd terug te koppelen aan betrokkene(n) en daarbij aan te geven wat het resultaat van de afhandeling was.

Indien er rondom de coördinatie van klachten en meldingen wederzijdse afspraken worden gemaakt, dienen deze afspraken zowel door de gemeente, maar ook door betrokkene te worden nagekomen.

Al het voorgaande laat onverlet dat de commissie het door verzoekster ervaren psychische en lichamelijke leed ten zeerste betreurt. Gedurende de onderzoeksperiode heeft verzoekster hier een uitgebreide toelichting op gegeven, zodat hierover bij de commissie een beeld is ontstaan.

De Ombudscommissie ‘s-Hertogenbosch,

24 juni 2013

A.H.A. Lensen, voorzitter mw. mr. Y. Nass, secretaris