



# Rapport

**Datum: 30 juli 2001**

**Rapportnummer: 2001/231**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de directeur van de dienst Openbare Werken van de gemeente Haarlemmermeer:

1. zijn toezegging van 19 december 2000 dat de lampen van de straatlantaarns in de wijk Bornholm te Hoofddorp voor eind 2000 zullen zijn vervangen niet is nagekomen;
2. in zijn reactie van 19 december 2000 niet heeft gereageerd op verzoekers stelling, inzake het aanbrengen van noodverlichting indien de openbare verlichting in een of meer straten geheel is uitgevallen en herstel binnen een redelijke termijn niet mogelijk is.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoeker informeerde de gemeente Haarlemmermeer op 31 oktober en 2 november 2000 over een aantal defecte lantaarnpalen. Omdat een actie naar aanleiding van zijn meldingen uitbleef, of eerst na drie weken plaatsvond, diende verzoeker op 24 november 2000 een klacht in bij het klachtenmeldpunt van de gemeente Haarlemmermeer. In zijn brief schreef verzoeker, mede naar aanleiding van een langdurige uitval van een deel van de openbare verlichting in de zomermaanden, onder meer het volgende:

"Indien de openbare verlichting in een of meer straten, of in een (groot gedeelte van een) wijk geheel is uitgevallen, verwacht ik, dat de verlichting binnen een week wordt hersteld. Indien het niet mogelijk is hieraan gevolg te geven, verwacht ik dat de dienst hierover met de burgers communiceert en in afwachting van herstel uit een oogpunt van sociale veiligheid, verkeersveiligheid en in het kader van criminaliteitspreventie noodverlichting aanbrengt."

2. In reactie op de klacht (zie hiervoor **A. FEITEN**, onder 2.) schreef de directeur van de dienst Openbare Werken in zijn brief van 19 december 2000 dat de algemene lijn bij het uitvallen van verlichting is dat wanneer een groep lichtmasten niet meer functioneert het probleem binnen vijf dagen dient te zijn opgelost en indien een lichtmast is uitgevallen deze binnen maximaal 15 dagen dient te zijn gerepareerd. Omdat deze termijnen in de door verzoeker aangeduide gevallen niet altijd was gehaald werd verzoekers klacht gegrond verklaard.

Tevens schreef de directeur dat de lampen in de wijk Bornholm te Hoofddorp voor eind 2000 vervangen zouden zijn.

3. Verzoeker klaagt erover dat de directeur van de dienst openbare Werken van de gemeente Haarlemmermeer zijn toezegging dat de lampen in de wijk Bornholm te

Hoofddorp voor eind 2000 zouden zijn vervangen niet is nagekomen en in zijn reactie op de klacht niet is ingegaan op verzoekers stelling, inzake het aanbrengen van noodverlichting indien de openbare verlichting in een of meer straten geheel is uitgevallen en herstel binnen een redelijke termijn niet mogelijk is.

II. Ten aanzien van het niet nakomen van de toezegging inzake het vervangen van de lampen.

1. In reactie op de klacht van verzoeker dat de directeur zijn toezegging omtrent de vervanging van de lampen in de wijk Bornholm te Hoofddorp niet is nagekomen schreef het college van burgemeester en wethouders (zie hiervoor **C. STANDPUNT COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS**) dat tijdens de vervanging van de lampen in de wijk Bornholm meerdere storingen in de gemeente Haarlemmermeer werden geconstateerd, waardoor de beschikbare capaciteit moest worden verdeeld en de vervanging van de lampen in het gedrang kwam.

2. De verklaring van het college van burgemeester en wethouders kan weliswaar als verklaring, maar niet als rechtvaardiging voor het niet nakomen van de toezegging worden aangemerkt. Dit geldt des te meer nu de mededeling van de directeur dateert van 19 december 2000 en er op dat moment nog slechts 12 dagen resteerden voor het tijdig nakomen van de toezegging.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Overigens heeft de Nationale ombudsman - evenals verzoeker - met instemming kennis genomen van het besluit van het college van burgemeester en wethouders om een totale vervanging van de lantaarnpalen voortaan door een tweede aannemer te laten uitvoeren, zodat er voldoende ruimte overblijft voor het oplossen van plotseling optredende storingen.

III. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers stelling inzake het aanbrengen van noodverlichting.

1. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker dat de directeur van de dienst Openbare Werken van de gemeente Haarlemmermeer niet heeft gereageerd op hetgeen verzoeker schreef in zijn brief van 24 november 2000 over het aanbrengen van noodverlichting, indien het niet mogelijk zou zijn volledig uitgevallen openbare verlichting in een of meerdere straten of een deel van een wijk tijdig te herstellen, schreef het college van burgemeester en wethouders (zie hiervoor **C. STANDPUNT COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS**) dat bij de beantwoording van de brief aan verzoeker is uitgegaan van de essentie van zijn klacht, te weten; het afdoen van klachten over uitvallende verlichting. De opmerking over de noodverlichting was door de directeur van de dienst Openbare Werken opgevat als suggestie.

2. In zijn standpunt dat de klacht van verzoeker, ook nu niet op zijn suggestie inzake de noodverlichting was gereageerd, op afdoende wijze is afgehandeld kan het college van burgemeester en wethouders echter niet worden gevolgd. Het uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers, en op hetgeen daarin aan de orde wordt gesteld, in beginsel een reactie volgt. De aanduiding 'in beginsel' wijst evenwel op een voorbehoud, namelijk het voorbehoud dat niet altijd hoeft te worden gereageerd of in ieder geval niet altijd inhoudelijk. Dat laatste geldt bijvoorbeeld bij brieven die een beledigende toonzetting bevatten, waarin om een nadere reactie wordt gevraagd op een al eerder ingediende en gemotiveerd afgewezen klacht, bij een blijvend meningsverschil of bij brieven die ter kennisgeving worden toegezonden.

3. Alhoewel de kern van de klacht van verzoeker betrekking had op het niet tijdig reageren op zijn meldingen van defecte lantaarnpalen, schreef verzoeker tevens te verwachten dat, indien tijdig herstel niet mogelijk zou zijn, uit een oogpunt van sociale veiligheid, verkeersveiligheid en in het kader van criminaliteitspreventie noodverlichting zou worden aangebracht.

Ook nu de door verzoeker geuite verwachting, blijkens de mededeling van het college van burgemeester en wethouders, niet als expliciete klacht, maar als suggestie was opgevat had het in de rede gelegen hier inhoudelijk op te reageren.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van de dienst Openbare Werken van de gemeente Haarlemmermeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer, is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 6 februari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer mr. X te Hoofddorp, met een klacht over een gedraging van de directeur van de dienst Openbare Werken van de gemeente Haarlemmermeer.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Betrokkenen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Op 24 november 2000 wendde verzoeker zich tot het klachtenmeldpunt van de gemeente Haarlemmermeer. In zijn e-mail schreef verzoeker onder meer het volgende:

"Hierbij breng ik twee klachten onder uw aandacht.

1. Op 31 oktober 2000 heb ik telefonisch aan het rayonteam gemeld, dat er een aantal lantaarnpalen defect is. (...)

Mijn melding is weliswaar geregistreerd, maar tot op heden heeft de dienst Openbare werken geen actie op deze melding ondernomen. Ik stel vast dat de sector Beheer, c.q. de dienst Openbare werken niet zorgvuldig, snel en adequaat heeft gereageerd op mijn melding.

Ik ga ervan uit, dat een melding over een defect aan, c.q. het uitvallen van de openbare verlichting binnen 10 dagen wordt verholpen, en indien dat niet mogelijk is, verwacht ik een bericht te krijgen over de termijn waarbinnen de openbare verlichting wordt hersteld.

2. Op 2 november 2000 heb ik via het rayonteam gemeld, dat de openbare verlichting aan de Kay Munkweg en enkele aanliggende straten was uitgevallen. Omdat er geen actie op deze melding volgde, heeft Y, wijk- c.q. rayonagent, twee keer deze melding onder de aandacht gebracht van de dienst Openbare werken. Uiteindelijk is eerst drie weken later de verlichting hersteld. Ik vind het onjuist dat in enkele straten gedurende drie weken de openbare verlichting in het geheel niet brandt en er op meldingen hierover niet snel en adequaat wordt gereageerd.

Deze klacht staat niet op zich. Deze zomer was gedurende enige tijd de openbare verlichting in een groot gedeelte van de wijk Graan voor Visch uitgevallen. De communicatie met de bewoners die dit hebben gemeld, schoot ook toen te kort. Het heeft uiteindelijk twee weken geduurd voordat de openbare verlichting daar werd hersteld.

Indien de openbare verlichting in een of meer straten, of in een (groot gedeelte van een) wijk geheel is uitgevallen, verwacht ik, dat de verlichting binnen een week wordt hersteld. Indien het niet mogelijk is hieraan gevolg te geven, verwacht ik dat de dienst hierover met de burgers communiceert en in afwachting van herstel uit een oogpunt van sociale veiligheid, verkeersveiligheid en in het kader van criminaliteitspreventie noodverlichting aanbrengt."

2. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker schreef de directeur van de dienst Openbare Werken van de gemeente Haarlemmermeer in zijn brief van 19 december 2000 onder meer het volgende:

"De klacht betrof de wijze van afdoening na meldingen over niet functionerende straatverlichting.

(...)

De algemene lijn bij het uitvallen van verlichting is dat wanneer een groep lichtmasten niet meer functioneert het probleem binnen 5 dagen dient te zijn opgelost. Bij het uitvallen van 1 lichtmast dient deze binnen maximaal 15 (dagen; N.o.) te zijn gerepareerd.

Het blijkt dat de termijn in de door u aangeduide gevallen niet altijd is gehaald. Uw klacht is dan ook gegrond en ik bied u hierbij mijn excuses aan voor de vertraging.

Ik kan u tevens melden dat het streven van de sector Beheer er op gericht is de termijnen, zoals bovengenoemd, verder te bekorten. Het klachten meldsysteem is daarop aangepast.

Tot slot kan ik u melden dat het project sociale veiligheid in Bornholm in het voorjaar 2001 wordt afgerond. Onderdeel van dit project is het plaatsen van extra lichtmasten. De op dit moment in uitvoering zijnde vervanging van lampen in deze wijk zal eind dit jaar gereed zijn."

#### B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

2. Ter onderbouwing van zijn klacht schreef verzoeker in zijn brief van 5 februari 2001 onder meer het volgende:

"Ik kan mij niet verenigen met de wijze waarop mijn klacht is afgedaan. Het gaat om de volgende grieven:

1. de verlichting in de twee fietstunnels in het verlengde van Graan voor Visch, nabij het station in Hoofddorp, is nog steeds defect.

2. de lantaarnpaal Stoholm 12 in Hoofddorp is ook nog steeds defect.

Ik stel vast, dat er vanaf 31 oktober 2000 tot op heden niet adequaat is gereageerd op mijn signalen, die hierop betrekking hebben.

Overigens zijn er in Stoholm vanaf eind november 2000 meerdere lantaarnpalen defect. Dit staat in schril contrast met de toezegging van de gemeente, dat de vervanging van de lampen in de wijk Bornholm, waar Stoholm deel van uitmaakt, eind 2000 gereed zal zijn.

Voorts ontvang ik graag een reactie op mijn vraag, wanneer de gemeente overgaat tot het aanbrengen van noodverlichting. Het belang en de redenen hiervoor heb ik aangegeven in mijn schriftelijke klacht van 24 november 2000."

#### C. Standpunt college van burgemeester en wethouders

In reactie op verzoekers klacht deelde het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer de Nationale ombudsman op 11 april 2001 onder meer het volgende mee:

"Tijdens de vervanging van de lampen in de wijk Bornholm werden meerdere storingen in de gemeente Haarlemmermeer geconstateerd. Daardoor moest de beschikbare capaciteit worden verdeeld en kwam de vervanging van de lampen in de wijk Bornholm inderdaad in het gedrang. Om dit soort problemen in de toekomst te voorkomen wordt een totale vervanging voortaan door een tweede aannemer gedaan opdat ruimte overblijft voor het oplossen van plotseling optredende storingen.

(...)

Bij de beantwoording van de brief aan (verzoeker; N.o.) is uitgegaan van de essentie van de klacht en die was het afdoen van klachten over uitvallende verlichting.

De klacht is gegrond verklaard.

De opmerking over de noodverlichting is opgevat als suggestie. Noodverlichting is niet aan de orde als niet functionerende verlichting volgens de daarvoor geldende tijdsnorm wordt gerepareerd.

Wij concluderen dat de klacht van (verzoeker; N.o.) op afdoende wijze is afgehandeld."

#### D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer liet verzoeker de Nationale ombudsman op 2 mei 2001 onder meer het volgende weten:

"Op 31 oktober 2000 heb ik voor de eerste keer bij de gemeente gemeld dat er een aantal specifiek aangeduide lantaarnpalen defect was. Ik heb moeten vaststellen dat, met uitzondering van de verlichting in een van de twee fietstunnels, eerst in maart 2001 de defecte lantaarnpalen zijn gemaakt. (...)

Overigens heb ik met instemming kennis genomen van de reactie van het college van B&W, dat een totale vervanging voortaan door een tweede aannemer wordt gedaan zodat ruimte overblijft voor het oplossen van plotseling optredende storingen."