



RAPPORT

Verzoekster

Mevrouw R., hierna genoemd: verzoekster.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift op 15 september 2016.

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Zwolle 1. geen antwoord heeft gegeven op de vraag in haar brief van 14 december 2015 over de geluidsoverlast van bladzuigers en 2. haar privacy heeft geschonden door haar brieven door te sturen naar ROVA.

Bevoegdheid ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd tot het doen van onderzoek.

Procedure

De ombudscommissie heeft informatie over de klacht opgevraagd bij de gemeente. Op basis van de door verzoekster en gemeente gegeven informatie besloot de ombudscommissie de klacht schriftelijk te behandelen. Het Verslag van bevindingen (VVB) werd naar verzoekster en de gemeente gestuurd voor reactie. Aan de gemeente werd in het VVB aanvullende informatie gevraagd. Beide partijen hebben gereageerd op de bevindingen.

Onderzoek

De ombudscommissie toetst de klacht aan behoorlijkheidsnormen. In het geval van verzoekster aan de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en professionaliteit.

Toedracht

De gemeente heeft de werkzaamheden die betrekking hebben op het onderhoud van groen uitbesteed aan ROVA. Een paar keer per jaar komt ROVA schoonmaken met onder meer bladblazers en een bladzuigwagen. Verzoekster ervaart met name van de bladzuigwagen geluidsoverlast.

In haar brief van 14 december 2015 schreef verzoekster aan de gemeente over de geluidsoverlast en vroeg of het aantal decibel tijdens het bladzuigen wordt gemeten voordat de bladzuiger in een woonwijk wordt ingezet en zo ja, hoeveel decibel er is gemeten. Verzoekster gaf aan dat de medewerkers van ROVA gehoorbescherming dragen, maar omwonenden niet. Op 12 januari 2016 rappelleerde verzoekster schriftelijk aan haar brief van 14 december 2015.

Op 26 januari 2016 kreeg verzoekster bezoek van een ROVA-medewerker naar aanleiding van haar klacht over geluidsoverlast. Naar aanleiding van het bezoek van de ROVA-medewerker diende verzoekster op 18 februari 2016 een klacht in bij de gemeente over het feit dat de gemeente haar brieven van 14 december 2015 en 12 januari 2016 had doorgestuurd naar ROVA, terwijl ROVA geen onderdeel is van de gemeente Zwolle. Ook schreef verzoekster dat zij nog steeds geen antwoord heeft ontvangen op haar vraag in de brief van 14 december 2015.

Op 3 maart 2016 reageerde de gemeente (adviseur Expertisecentrum Omgevingsadvies) schriftelijk op de klacht over de geluidsoverlast. De adviseur schreef "(...) Sinds 2012 is ROVA verantwoordelijk voor het onderhoud van de groenvoorziening in de hele stad. Zij hebben Eskens opdracht gegeven het blad in uw buurt op te ruimen. Ik heb daarom de voorman van ROVA gevraagd contact met u op te nemen om uw klacht met u door te spreken en uitleg te geven over de manier van werken. (...) Bladblazers, veegmachines en de machines van Eskens maken lawaai. Maar dat geldt voor de meeste werkzaamheden in de openbare ruimte. Dit is vaak niet te voorkomen door het zware materieel dat nodig is om het werk zo snel en efficiënt mogelijk te doen. Twee keer per jaar wordt het blad uit het groen verwijderd. Het gebeurt ook alleen op plekken waar grote bomen in een groenvoorziening staan (...)."

Verzoekster reageerde daarop bij brief van 7 maart 2016 en schreef "(...) U geeft echter geen antwoord op mijn vraag gesteld in de brieven van 14 december 2015 en 12 januari 2016. U hebt deze brieven ongevraagd en zonder mijn toestemming doorgestuurd aan derden (ROVA).(...)". Verzoekster vindt dat de gemeente daarmee heeft gehandeld in strijd met de privacy.

De gemeente schreef in haar klachtafhandelingsbrief van 15 maart 2016 dat het nooit haar bedoeling is geweest tegen de wil van verzoekster de betreffende brief naar ROVA te sturen. De zinsnede dat de brief niet mocht worden doorgezonden naar de ROVA is de gemeente ontgaan en daarvoor biedt de gemeente haar excuses aan. De gemeente schreef verder "Het heeft kunnen gebeuren, omdat jaarlijks meer dan 10.000 brieven en telefoontjes bij het klantcontactcentrum binnenkomen. Meldingen en klachten die gaan over het groenonderhoud worden vrijwel meteen doorgezet naar het klantcontactcentrum van de ROVA.(...)" Wat betreft de geluidsoverlast schreef de gemeente dat "voor de huidige aanpak van het bladruimen goede argumenten zijn aan te voeren: er wordt gekozen voor een korte snelle, maar intensieve aanpak, om daarmee de bladoverlast zoveel mogelijk te beperken. De daarbij onvermijdelijke geluidsoverlast is van korte duur en daardoor minder schadelijk voor omwonenden. Andere vormen van aanpak leiden tot meer overlast aangezien het opruimen van blad dan langer duurt. Andere vormen van bladblazers die minder geluid produceren zijn nog niet beschikbaar."

Verzoekster liet op 21 maart 2016 schriftelijk aan de gemeente weten niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling, omdat de gemeente geen antwoord geeft op haar vraag in de brief van 14 december 2015 en de afhandeling van haar brieven niet conform de regels van de privacy is gegaan. Verzoekster gaf aan de brieven van de gemeente misleidend te vinden en geen brieven meer van de gemeente te willen ontvangen. Ook schreef verzoekster geen prijs te stellen op een bezoek aan huis, zoals de gemeente voorstelde.

Reactie gemeente

De gemeente liet weten dat het dossier, zoals overgelegd door verzoekster, compleet is. De gemeente liet verder weten te hebben erkend dat een ROVA-medewerker niet met verzoekster contact had moeten opnemen, omdat verzoekster dat juist niet wilde. Daarvoor heeft de gemeente excuses aangeboden. De reden waarom de gemeente niet meer heeft gereageerd op de brief van verzoekster van 21 maart 2016 is dat verzoekster in haar brief heeft aangegeven dit niet te willen. Wel heeft de gemeente intern nog besproken om bij verzoekster op bezoek te gaan om de situatie ter plekke te bekijken, maar men heeft daar van afgezien, omdat verzoekster aangeeft een gesprek niet op prijs te stellen.

Vraag van de ombudscommissie aan de gemeente

In haar brief van 14 december 2015 vraagt verzoekster of het aantal decibel van het bladzuigen wordt gemeten vóórdát de bladzuiger in een woonwijk wordt ingezet en zo ja, hoeveel decibel er is gemeten. Uit de overgelegde stukken valt niet op te maken of op deze vraag een antwoord is gegeven. Heeft mevrouw een antwoord gekregen op haar vraag? Zo ja, welk antwoord? Zo nee, waarom niet?

Reactie op de bevindingen

Verzoekster schrijft onder meer dat zij in haar brieven niet had verzocht om geen contact met haar te laten opnemen door een ROVA-medewerker. Verzoekster liet na het bezoek van de ROVA-medewerker aan de gemeente weten dat zij vond dat haar recht op privacy was geschonden, omdat de gemeente haar brief had doorgestuurd naar de ROVA. Verder vindt verzoekster dat zij een reactie had behoren te krijgen op haar vraag in december 2015. Nu heeft zij een aantal keren moeten rappelleren zonder resultaat.

De gemeente heeft de vraag van de ombudscommissie voorgelegd aan ROVA. Op 4 november 2016 ontving de gemeente de resultaten van de geluidsmeting van de bladzuiger. De resultaten zijn gevoegd bij dit rapport.

Overwegingen van de ombudscommissie

Bovenstaande bevindingen zijn getoetst aan de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en professionaliteit.

Goede informatieverstrekking

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

Vanwege door haar ervaren geluidsoverlast vraagt verzoekster in haar brief van 14 december 2015 aan de gemeente of het aantal decibel tijdens het bladzuigen is gemeten voordat de bladzuiger in een woonwijk wordt ingezet en zo ja, hoeveel decibel er is gemeten. Verzoekster rappelleert een paar keer aan haar vraag, omdat zij daarop geen concreet antwoord krijgt. De klachtbehandeling door de gemeente leidt evenmin tot de gevraagde informatie. Eerst door toedoen van de ombudscommissie doet de gemeente navraag bij ROVA en krijgt vervolgens informatie over de meting van de gebruikte bladzuiger.

Professionaliteit

Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Naar aanleiding van haar brief van 14 december 2015 en haar rappelbrief in januari 2016 krijgt verzoekster bezoek van een ROVA-medewerker. Verzoekster dient vervolgens een klacht in vanwege schending van de privacy. Verzoekster vindt het niet correct dat de gemeente haar brieven doorstuurt naar derden.

De gemeente heeft het onderhoud van groen uitbesteed aan ROVA. Volgens vaste ombudsprudentie dient de gemeente zich verantwoordelijk te voelen voor een behoorlijke klachtafhandeling, ook bij uitbesteede taken. Voor burgers mag het namelijk niet uitmaken wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van een klacht. Als die betrekking heeft op een gemeentetaak dan wendt de burger zich vaak tot zijn of haar gemeente, ook als de gemeente (een deel van) haar taken heeft uitbesteed. Van een gemeente mag worden verwacht dat zij afspraken maakt over de klachtbehandeling en daar toezicht op houdt. De gemeente begeleidt haar inwoner naar het juiste loket door middel van een warme doorverwijzing en houdt een vinger aan de pols.

Uit de (klachtafhandelings)brieven van de gemeente blijkt dat meldingen en klachten die gaan over het groenonderhoud worden doorgezet naar het klantcontactcentrum van ROVA. Ook heeft de gemeente aan de voorman van ROVA gevraagd contact met verzoekster op te nemen over haar klacht over geluidsoverlast van de bladzuiger en uitleg te geven over de manier van werken. Daarmee heeft de gemeente gehandeld conform de professionele norm en richtlijn in vermelde ombudsprudentie inzake behoorlijke klachtbehandeling bij uitbesteede taken. Wel zou het beter zijn geweest als de gemeente verzoekster erover zou hebben geïnformeerd dat zij de brieven van verzoekster had doorgestuurd naar ROVA in het kader van haar taak om vragen en klachten door te verwijzen.

Conclusie

Wat opvalt in deze kwestie is dat de gemeente de indruk geeft de brieven van verzoekster niet goed te hebben gelezen. Zo kon het gebeuren dat de vraag van verzoekster over het aantal decibel tijdens het blad zuigen escaleerde in een klacht over het niet verstrekken van de gevraagde informatie en het schenden van privacy vanwege het doorsturen van brieven naar ROVA. Bij de klachtafdoening bood de gemeente verzoekster weliswaar excuses aan, maar met de formulering “de zinsnede dat de brief niet mocht worden doorgezonden naar ROVA is de gemeente ontgaan” geeft de gemeente opnieuw de indruk dat zij de naar ROVA doorgestuurde brieven van verzoekster niet goed heeft gelezen.

In deze brieven schrijft verzoekster namelijk niets over ROVA, ook al omdat verzoekster er toen niet van op de hoogte was dat de gemeente haar brieven zou doorsturen.

Oordeel

1. De gemeente is niet zorgvuldig geweest wat betreft de informatieverstrekking over het aantal decibel van de bladzuigers en daarom is de klacht op dit punt gegrond.
2. De klacht is ongegrond wat betreft het doorsturen van brieven naar ROVA. Wel zou het beter zijn geweest als de gemeente verzoekster hierover zou hebben geïnformeerd. Daartoe wordt een aanbeveling gedaan.

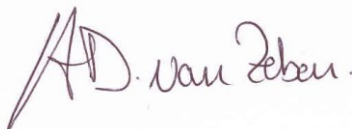
Aanbeveling

De ombudscommissie beveelt de gemeente aan burgers gelijktijdig op de hoogte te stellen als in het kader van uitbestede taken hun brieven en klachten naar de gecontracteerde derde partij ter behandeling worden doorgestuurd.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 21 november 2016.



P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeben