

# OMBUDSMAN



Gemeente Almere



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Cijferoverzichten.....</b>	<b>5</b>
2.1. Cijferoverzichten binnengekomen verzoeken per dienst .....	5
2.2. Cijferoverzichten handelswijze ombudsman .....	7
<b>3. Actualiteiten .....</b>	<b>8</b>
3.1. Overhandiging kwartet 'Praat met mij' Stichting ABRI aan burgemeester Weerwind .....	8
3.1. Bespreking jaarbeschouwing Ombudsman Metropool Amsterdam .....	8
<b>4. Diensten .....</b>	<b>9</b>
4.1. Dienst Sociaal Domein .....	9
4.1.1. Werk en Inkomen .....	9
4.1.2. Sociale Wijkteams.....	10
4.1.3. Maatschappelijke Ontwikkeling .....	12
4.1.4. Onderwijs en Cultuur.....	12
4.1.5. Plangroep.....	13
4.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling .....	13
4.3. Programmabureau Stad .....	15
4.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control.....	15
4.5. Stafdienst Bedrijfsvoering .....	15
4.6. Stadsbeheer.....	15
4.7. Publiekszaken .....	19
4.7.1. Belastingen .....	19
4.7.2. Burgerzaken.....	20

# 1. Inleiding

Voor u ligt de kwartaalrapportage van het derde kwartaal van 2017. De ombudsman heeft dit kwartaal in totaal 35 verzoeken in behandeling gehad. Dit is een aanzienlijke daling ten aanzien van het aantal binnengekomen verzoeken in het tweede kwartaal 2017. Opvallend is de daling van het aantal binnengekomen verzoeken over de diensten Sociaal Domein en Publiekszaken. Bij laatstgenoemde is het aantal verzoeken zelfs gehalveerd ten aanzien van het vorige kwartaal. Het verdient opmerking dat de ombudsman zeer onder de indruk is over de adequate wijze waarop de klachten over de afdeling Burgerzaken worden opgepakt. Er is een lichte stijging van het aantal verzoeken bij Stadsbeheer. Het is wel zo dat er dit kwartaal drie verzoeken binnen zijn gekomen over de verrekening in parkeergarages. De ombudsman is hierover in gesprek geweest met de gemeente en dit blijkt al een punt van aandacht te zijn. Dit heeft te maken met de software van de betaalautomaten. Feitelijk is de dienstverlening verbeterd, omdat er nu voor de feitelijke parkeertijd betaald kan worden. Dit kan echter alleen indien er 'cashless' betaald wordt terwijl er wel *altijd* een niet-afgerond bedrag op het scherm verschijnt. Dit verklaart een toename van het aantal klachten. De gemeente is hierover in gesprek met de software designer.

De daling van klachten is een mooi signaal. Het geeft ook de kans voor de ombudsman om zich te verdiepen in het proces van de afhandeling en communicatie rond de ingediende klachten, in plaats van zich enkel te verdiepen in de mogelijke oorzaken van klachten.

Een belangrijk punt van aandacht voor de ombudsman blijft de rol van de klachtencoördinator. De ombudsman heeft al eerder in de vorige kwartaalrapportages benadrukt hoe waardevol het is dat de onafhankelijkheid van klachtencoördinatoren voldoende gewaarborgd wordt. Dit wil zeggen dat zij ook de ruimte moeten hebben en ervaren om zichzelf kritisch op te stellen richting de betreffende afdeling indien dit nodig is. Bij het ene domein gaat dit beter dan bij het andere. De rol van klachtencoördinator wordt nog regelmatig ingevuld als doorgeefluik. Niet alleen is dit een gemiste kans, het is ook omslachtig en tijdrovend. Verzoeken van de ombudsman worden doorgestuurd en daarop ontvangt de ombudsman weer antwoord via de klachtencoördinator. In sommige verzoeken volstaat dit. Men kan denken aan simpele informatieverzoeken. Ook is het natuurlijk mogelijk dat de klachtencoördinator van mening is dat het antwoord volstaat. Echter, wanneer het antwoord onvoldoende is of niet ingaat op het verzoek van de ombudsman en de klachtencoördinator niet voldoende ruimte ervaart of neemt om hier kritisch tegenover te staan, dan verliest de communicatie via de klachtencoördinatoren zijn waarde. Wat de rol van klachtencoördinatoren tevens waardevol maakt is dat er iemand via korte lijnen intern kan waarborgen dat de klachten van burgers gehoord worden en zo nodig gevolg kunnen krijgen. De ombudsman hoopt op korte termijn een gesprek te organiseren met alle klachtencoördinatoren en de relevante onderzoekers van de ombudsman om hierover van gedachten te wisselen. Tevens zal dit een mooie gelegenheid zijn om kennis te maken met Merel Laan, wie per 1 oktober 2017 begonnen is als vervanger van Marcel Meijer. De ombudsman wenst haar veel succes en plezier in haar nieuwe functie.

Bij alle aangesloten gemeentes heeft de ombudsman vaker zijn visie over het belang van een 'slow lane' naast de gebruikelijke 'fast lane' benadrukt.<sup>1</sup> Het grote aantal hulpvragen dat de overheid dagelijks ontvangt, vraagt om een bepaald systeem aan de hand waarvan deze worden verwerkt. Dit zijn de eenvoudige vragen van de 'doorsnee' burger, waar de efficiency-gerichte aanpak prima voldoet. De digitalisering kan deze 'gladde gevallen' snel en efficiënt afhandelen (de *fast lane*). Tegelijkertijd is er vanuit de praktijk steeds meer aandacht voor een tweede groep, die de door het beleid veronderstelde vaardigheden niet heeft. Voor deze burgers is er een *slow lane* nodig. Het gaat dan om de burgers die door omstandigheden de energie, kracht en vaardigheden niet hebben om te doen wat zij verondersteld worden te kunnen doen. De ombudsman pleit voor een overheid die deze groep een reikende hand biedt. Voor deze *slow lane* is van belang dat de ambtenaren bij de gemeente getraind en opgeleid worden in het signaleren en herkennen wanneer dit het geval is. In een dergelijk geval kan de gemeente de regels strikt formeel juridisch helemaal juist toepassen, maar in praktijk kan dit averechts uitpakken. In dergelijke gevallen zou ruimte geboden moeten worden voor een benadering die anders is dan gebruikelijk en meer vraaggericht bekeken moeten worden wat er nodig is om het doel van de wet of regel na te leven. In een aantal casussen heeft de ombudsman hierover het gesprek aan willen gaan. Een aantal zaken die bij de ombudsman binnenkomen betreffen een dergelijk complex verhaal, waar maatwerk een vereiste is of is geweest. De ombudsman gaat dan graag het gesprek aan met de gemeente. Voor een dergelijk gesprek is een open insteek, van zowel de ombudsman als de gemeente, een vereiste (zie ook zaaknummer 4189). Wanneer de gemeente op voorhand stelt dat zij vasthouden aan hun standpunt, dan zegt de gemeente eigenlijk dat er geen ruimte is om te leren van eventuele fouten. Hiermee verdwijnt de meerwaarde van een intervisie. Dit is tevens een onderwerp waarover de ombudsman met de klachtencoördinatoren van gedachten wil wisselen.

---

<sup>1</sup> Zie ook: *Sluitende Systemen*, Jaarbeschouwing Ombudsman Metropool 2016.

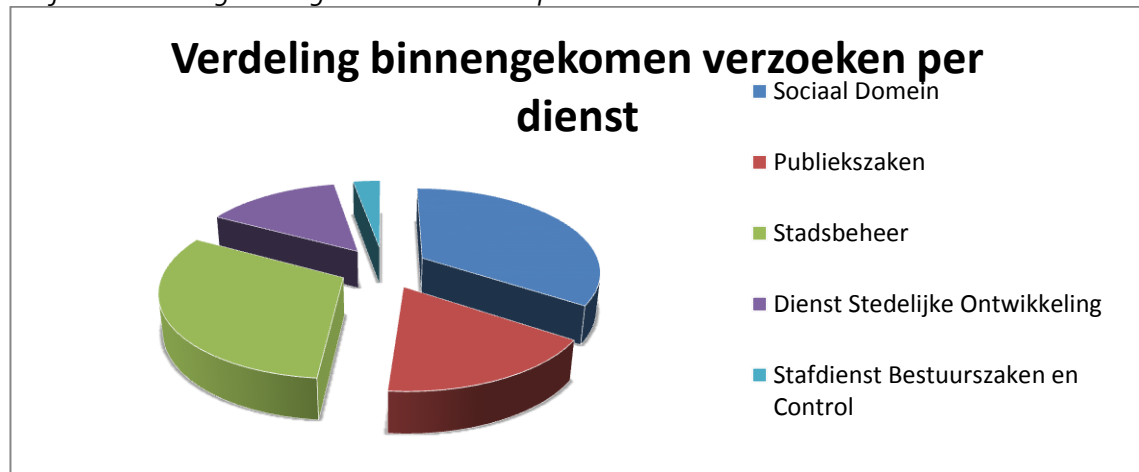
## 2. Cijferoverzichten

### 2.1. Cijferoverzichten binnengekomen verzoeken per dienst

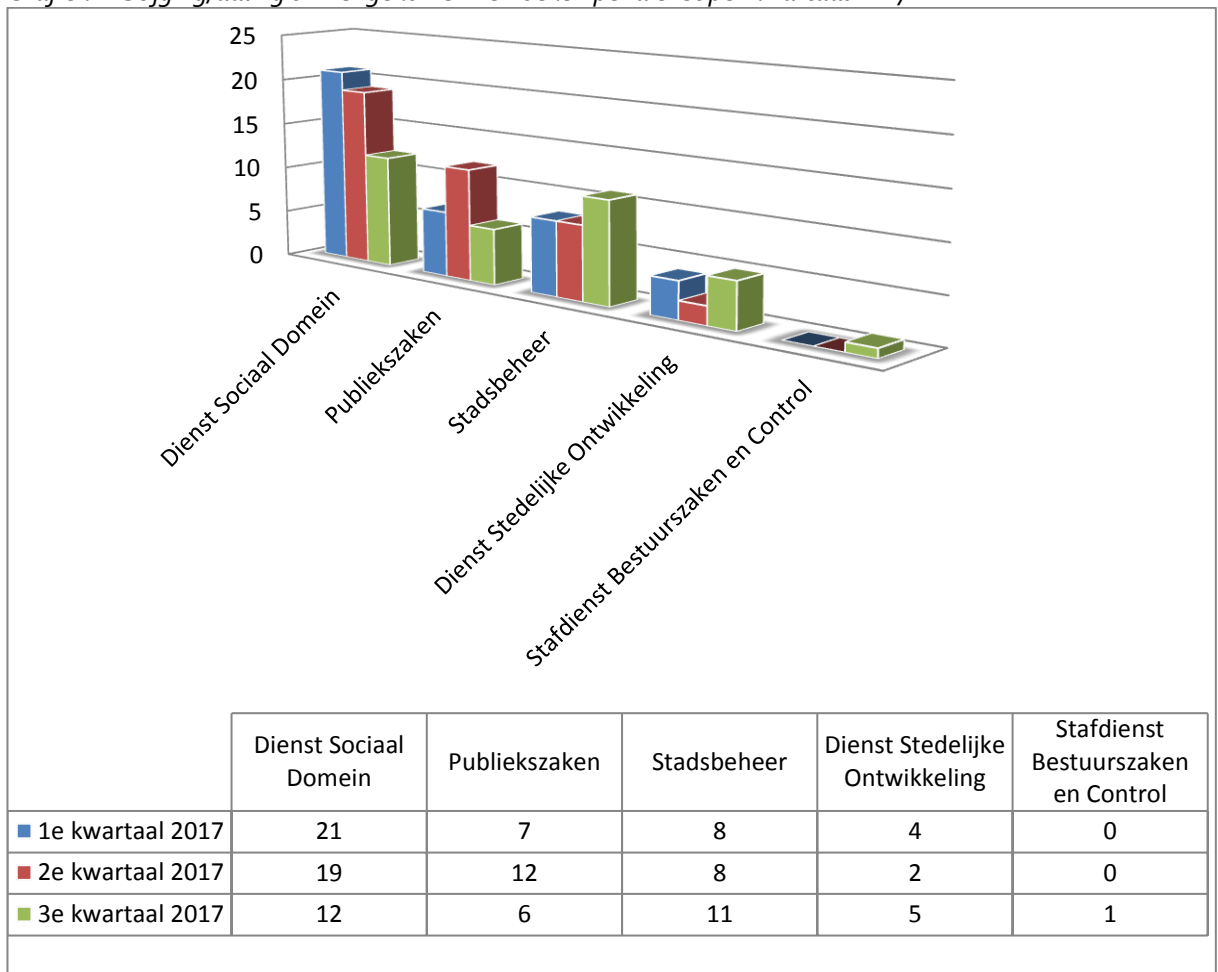
Tabel 1: Totaal overzicht cijfers drie kwartalen 2017

Almere 2017	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Sociaal Domein	21	19	12	-	52
Publiekszaken	7	12	6	-	25
Stadsbeheer	8	8	11	-	27
Dienst Stedelijke Ontwikkeling	4	2	5	-	11
Programmabureau Stad	0	0	0	-	0
Stafdienst Bestuurszaken en Control	0	0	1	-	1
Stafdienst Bedrijfsvoering	0	0	0	-	0
<b>Totaal</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>116</b>

Grafiek 1: Verdeling binnengekomen verzoeken per dienst



Grafiek 2: Stijging/daling binnengekomen verzoeken per dienst per kwartaal 2017



## 2.2. Cijferoverzichten handelswijze ombudsman

Hieronder volgt een overzicht van het aantal binnengekomen verzoeken en hoe de ombudsman dit al dan niet oppakt.

<u>Handelswijze ombudsman</u>	<i>Tweede kwartaal 2017</i>	<i>Derde kwartaal 2017</i>
<b>Interventie/onderzoek in tweede lijn</b>	18	15
<b>Doorverwijzing/warme overdracht etc.</b>	13	5
<b>Geen eerste lijn doorlopen, toch interventie of vooronderzoek</b>	5	5
<b>Overig/onbekend</b>	5	10

Voor de 'tweedelijns' verzoeken die de ombudsman in behandeling heeft is het van belang om onderscheid te maken tussen twee soorten. De eerste categorie zijn de verzoeken die wel in eerste lijn behandeld zijn, maar waar de verzoeker toch nog aanleiding heeft gezien om zich tot de ombudsman te wenden. De tweede categorie betreft de verzoeken waar de reactietermijn verstreken is en elke vorm van reactie vanuit de gemeente uitblijft.

<b>Ombudsman in tweede lijn</b>	<b>Tweede kwartaal 2017</b>	<b>Derde kwartaal 2017</b>
<b>Eerste lijn is doorlopen</b>	10	13
<b>Reactie op klacht, verzoek of bezwaar blijft uit</b>	8	2

Er is een aanzienlijke daling te constateren betreffende de verzoeken waarbij reactie op klacht, verzoek of bezwaar uitblijft. Waar de ombudsman vorig kwartaal in tweede lijn optrad, betrof dit een kleine 45% van de verzoeken die de ombudsman als tweede lijn in behandeling had. Het derde kwartaal beslaat dit nog maar 13% van de tweedelijns verzoeken. In de verklaring hiervan heeft de ombudsman zich (nog) niet kunnen verdiepen, maar het ziet ernaar uit dat er afgelopen kwartaal voortvarender op verzoeken is gereageerd dan het vorige.

## **3. Actualiteiten**

### **3.1. Overhandiging kwartet 'Praat met mij' Stichting ABRI aan burgemeester Weerwind**

Op 3 juli 2017 was plv. ombudsman Anne Martien van der Does door Stichting ABRI uitgenodigd voor de officiële overhandiging van het kwartet 'Praat met mij' aan burgemeester Weerwind. Dit tevens in het kader van de verdieping naar de doelgroep LVB (licht verstandelijke beperking) waar de ombudsman zich reeds mee bezig houdt. Stichting ABRI is actief geweest bij de ontwikkeling van de gereedschapskist 'Praat met mij'. Deze gereedschapskist bevat vier methoden om mensen met een licht verstandelijke beperking een stem te geven en mee te laten praten over beleid en hulp. De ombudsman is onder de indruk van de betrokkenheid en de inzet die er onder Almeerse organisaties is om iedereen zo veel mogelijk te laten participeren op ieder gebied. Organisaties binnen Almere zijn hard aan het werk om bruggen te slaan en tot een meer integrale aanpak te komen. De ombudsman hoopt in het LVB project te bereiken dat deze bruggen ook (nog) meer met de gemeente en haar individuele ambtenaren kunnen worden geslagen.

### **3.1. Bespreking jaarbeschouwing Ombudsman Metropool Amsterdam**

Op 20 juli 2017 heeft de ombudsman zijn jaarbeschouwing besproken met wethouder de Jonge. De rol van klachtencoördinatoren zijn kort aan de orde gekomen. De ombudsman constateert dat sommige klachtencoördinatoren in sommige zaken wat terugschieten in de rol van 'doorgeefluik'. Dat doet bij hem de vraag op of de klachtencoördinatoren wel voldoende de ruimte en tijd geboden krijgen om zich kritisch en onafhankelijk van de afdeling op te stellen. Aansluitend aan het overleg met wethouder de Jonge heeft de ombudsman zijn jaarbeschouwing besproken bij de gemeenteraad tijdens de Politieke Markt. Deze bespreking ging gelijktijdig met de rapportage van de bezwaarschriftencommissie. De ombudsman achtte dit productief en was hier erg over te spreken.



## 4. Diensten

### 4.1. Dienst Sociaal Domein

#### 4.1.1. Werk en Inkomen

##### **4153 Klacht over het kwijtraken van vertrouwelijke stukken**

Een man neemt contact op met de ombudsman, omdat hij het niet eens is met de klachtafhandeling van de gemeente. Hij heeft een aanvraag voor bijzondere bijstand gedaan. Hiervoor moest hij stukken inleveren. De man zegt dat hij deze ingeleverd heeft in de brievenbus van het stadhuis, maar dat deze kwijt zijn geraakt. Hij heeft een klacht ingediend bij de gemeente en eist schadevergoeding. De gemeente geeft aan dat ze het spijtig vindt dat de stukken kwijt zijn, maar dat het niet aangetekend verzenden of niet-persoonlijk afleveren van vertrouwelijke stukken voor eigen risico komt. Zij kennen de man dan ook geen schadevergoeding toe. Dit geschiedt allemaal nog voordat het besluit op de aanvraag wordt genomen. De gemeente vraagt ook na de klacht herhaaldelijk aan de man om de stukken alsnog in te leveren. Uiteindelijk wijst de gemeente de aanvraag af in verband met het ontbreken van stukken. De ombudsman neemt contact op met de man om te vragen wat hij wil. Het lijkt de ombudsman van belang dat er gekeken wordt naar de mogelijkheid om de aanvraag van de man alsnog in behandeling te nemen. De man laat weten dat hij schadevergoeding wil en dat de gemeente alsnog zijn aanvraag zonder de aangeleverde stukken in behandeling neemt. De ombudsman doet geen uitspraken over schadevergoedingen, dus daar kan hij niet bij helpen. Ook vindt de ombudsman het niet redelijk om de gemeente te vragen de aanvraag zonder de benodigde stukken te behandelen. De ombudsman is best bereid om contact op te nemen met de gemeente om te achterhalen wat er precies misgegaan kan zijn bij het inleveren van de stukken. Daarvoor wil hij graag van de man weten om welke stukken het precies ging en waar hij deze heeft ingeleverd. Dit kan de man niet zo goed vertellen. De ombudsman neemt contact op met de gemeente Almere om te vragen wat zij allemaal ondernomen hebben om de benodigde stukken te vinden of van de man te krijgen. De gemeente heeft ernaar gezocht en ook herhaaldelijk om verzocht nadat deze kwijt waren, maar de man weigert principieel om ze nog een keer in te leveren. De ombudsman kan niet anders dan de man adviseren om contact op te nemen met de gemeente om te overleggen wat de mogelijkheden zijn als hij de stukken alsnog aanlevert bij een nieuwe aanvraag.

##### **4436 Klacht over onheuse bejegening medewerker gemeente Almere**

Een vrouw heeft een klacht ingediend over de gang van zaken rond haar aanvraag voor bijstand. Ze vindt dat ze onjuist door de betreffende medewerker is bejegend. Hierover heeft zij contact opgenomen met de gemeente Almere. Naar aanleiding hiervan werd haar medegedeeld dat er een gesprek zou komen met de betreffende medewerker. Daarna is hierover per brief geïnformeerd. Met de inhoud van de brief is zij het niet eens en ze benadert de ombudsman. De ombudsman heeft meer informatie nodig om de klacht in behandeling te nemen, zoals de betreffende brief. De ombudsman vraagt de nadere informatie op, maar heeft deze nog niet ontvangen.

#### **4460 Alleenstaande moeder van 5 kinderen vraagt om hulp**

Een alleenstaande moeder van vijf kinderen benadert de ombudsman. Ze heeft bijzondere bijstand aangevraagd voor de schoolboeken van haar kind. Dit is afgewezen, omdat het kindgebondenbudget hiervoor bedoeld is. De vrouw leeft van de bijstand en de toeslagen van de belastingdienst. Ze kan net aan rondkomen iedere maand en ze houdt geen geld over voor een extra uitgave. Bij het Fonds Bijzondere Noden kan de vrouw niet terecht, omdat ze geen hulpverlener heeft. Ze weet niet waar ze moet aankloppen voor hulp. De ombudsman hoort hier een duidelijke hulpvraag. De sociale wijkteams zouden de vrouw op weg moeten kunnen helpen. Eventueel zou zij zich ook kunnen wenden tot de sociaal raadslieden. Die zouden haar moeten kunnen wijzen op welke mogelijkheden er nog bestaan voor haar. De ombudsman ziet verder geen rol voor zichzelf weggelegd en verwijst de vrouw door.

#### **4519 Hulp bij verkrijgen inkomen en woning**

Een man uit Almere neemt contact op met de ombudsman. Hij is in 2014 dakloos geworden en sindsdien lukt het hem niet om zijn leven weer op de rails te krijgen. Hij heeft het gevoel dat hij wordt tegengewerkt door de gemeente Almere. Als hij in een andere gemeente verblijft wordt hij altijd teruggestuurd naar Almere en staat hij weer op straat. De ombudsman heeft meer informatie van de man nodig om nader onderzoek te kunnen doen. De ombudsman vraagt deze eerst op.

### **4.1.2. Sociale Wijkteams**

#### **4189 Problemen rond persoonsgebonden budget**

Een vrouw uit Almere schrijft de ombudsman. De mail is niet helemaal duidelijk, maar wel duidelijk is dat er problemen met de gemeente zijn rond het persoonsgebonden budget (PGB) van de vrouw. Zij wil haar zoon graag inhuren als zorgverlener maar dit mag niet van de gemeente. Er zou een achterstand in de betalingen zijn en ze heeft de gemeente een aansprakelijkheidstelling gestuurd waarop ze maar geen reactie ontvangt. Als de ombudsman de gemeente vraagt wat er aan de hand is, laat de gemeente weten dat de vrouw bekend is bij het wijkteam en dat er oog is voor haar problemen. Volgens de gemeente is het echter niet mogelijk dat de vrouw haar zoon inhuurt als zorgverlener. Ze beantwoorden alsnog de klacht hierover en de aansprakelijkheidsstelling. Omdat de ombudsman zorgen heeft over de situatie van de vrouw, vraagt hij de gemeente of ze bereid is met de vrouw in gesprek te gaan. De gemeente laat weten dat ze dat is, maar alleen om hun standpunt toe te lichten. De ombudsman zou graag een meer open insteek van het gesprek zien. Wellicht zijn er andere oplossingen/mogelijkheden voor de vrouw en haar zoon. Maar dan laat de vrouw weten niet meer met de gemeente in gesprek te willen. Ze gaat een advocaat in de arm nemen ook omdat ze van mening is dat de gemeente haar aansprakelijkheidsstelling niet goed behandeld heeft. De ombudsman laat haar daarop weten dat haar dossier dan gesloten wordt.

#### **4203 Indicatiestelling voor woning**

Een vrouw uit Hilversum benadert de ombudsman in verband met de afschuwelijke situatie waarin ze zich bevindt en het lukt haar niet om tot een oplossing te komen. Ze is vorig jaar verhuisd van Amsterdam naar Hilversum naar een aangepaste rolstoelwoning. In het verleden is ze misbruikt en nu blijkt één van de ouders vlakbij de school van haar dochter te wonen. Ze is hem inmiddels al een paar keer tegengekomen. De politie is geïnformeerd en als hij in de buurt van haar huis of school van haar dochter komt, kan ze onmiddellijk 112 bellen. Deze situatie is voor haar onhoudbaar en ze voelt zich min of meer gedwongen om te verhuizen. Almere zou een optie zijn, want op Woningnet ziet ze regelmatig aangepaste woningen

aangeboden. Ze kan daar echter niet op reageren omdat haar indicatie daartoe opnieuw geactiveerd moet worden. Almere kan dat niet doen en verwijst naar Hilversum. De oude indicatie uit Amsterdam kan niet hersteld worden en Hilversum laat weten dat zijn geen indicaties afgeven. Als de ombudsman bij de gemeente Almere informeert, blijkt die al contact opgenomen te hebben met Hilversum. Hilversum heeft toegezegd de zaak toch te zullen oppakken. Dan blijkt dat Hilversum met een achterstand kampt en de vrouw heeft laat weten dat het wel zes weken kan duren voordat haar verzoek feitelijk in behandeling wordt genomen. Daarop neemt de ombudsman contact op met de gemeente Hilversum om het spoedeisend karakter te benadrukken. De medewerker laat weten het te begrijpen en zijn uiterste best te zullen doen de aanvraag van de vrouw zo spoedig mogelijk te laten oppakken. Daarom sluit de ombudsman het dossier.

#### **4283 Vrouw klaagt over te lange aanvraag procedure PGB**

Een vrouw neemt contact op met de ombudsman, omdat zij al sinds februari bezig is (reeds vijf maanden) om het PGB voor haar zoon op orde te krijgen. De ombudsman constateert dat de klachtafhandeling nog bij de gemeente loopt en dat zij met haar in gesprek is. De ombudsman spreekt met de vrouw af dat hij de klachten doorzendt en dat de vrouw de afhandeling door Almere afwacht. Als dit te lang duurt, of zij zich hier niet in kan vinden, dan kan ze contact opnemen met de ombudsman.

#### **4550 Beperken van mogelijke woningen met rolstoelindicatie**

Een man woont samen met zijn rolstoel-gebonden echtgenote in Almere. In april 2014 zijn zij dakloos geraakt. Als oorzaak noemt hij de Sociale Dienst en zijn twee stiefzonen. Na escalatie bij de gemeenteraad en bemiddeling door het ombudsteam van de PvdA krijgen ze in oktober een aanleunwoning bij het Leger des Heils. Deze is wel rolstoeltoegankelijk, maar niet doorgankelijk. In mei 2014 is de woning afgegeven. Pas een jaar later is deze gekoppeld aan Woningnet, doordat de code op de beschikking ontbrak. Op de indicatie staat 'rolstoelgeschikte woning, bereikbaar met lift'. Het echtpaar stelt dat de vrouw ook naar een woning met traplift kan. Ze hebben destijds met de WMO medewerker afgekaart dat ze op woningen met lift en traplift konden reageren. Dat komt hen beter uit, want in gebouwen met lift moet de vrouw door meerdere gezamenlijke ruimtes. Daar heeft zij een grotere kans om ziek te worden in verband met haar allergieën. In juni 2017 zijn zij eerste kandidaat voor een woning met traplift. De WMO weigert deze af te geven, omdat de woning geen lift heeft. De WMO medewerkster komt eind juni langs om het te bespreken en zegt toe dat SCIO op huisbezoek komt om opnieuw de indiceren. SCIO komt echter niet langs, maar er komt een tafelgesprek met de woningbouw en de maatschappelijk werker van het Leger in september. Er zijn ondertussen woningen met traplift beschikbaar en het echtpaar wil niet langer wachten op een gesprek. Ze dienen een klacht in. De WMO medewerkster die eerder betrokken was behandelt de klacht, maar het echtpaar wil dat iemand anders dit doet. Uiteindelijk ligt de klacht bij de brandpuntfunctionaris van de gemeente. Er is een inhoudelijk geschil over wat een passende woning is. De gemeente lijkt het geschil niet concreet op te lossen, ook niet na het indienen van de klacht. Als verzoekers gelijk hebben dan is dit gunstig voor iedereen. Verzoekers hebben meer keuze en er blijft weer een extra rolstoelwoning beschikbaar voor de rest van de doelgroep. Dit onderzoek loopt nog.

#### **4615 Onsamenvhangende klacht over organisaties binnen de jeugdhulpketen**

Een vrouw stuurt een mail aan meerdere organisaties in de jeugdhulp/-beschermingsketen. Hierin staan allerlei aantijgingen van machtsmisbruik en mishandeling ten aanzien van haar en haar kind. De ombudsman laat de vrouw weten dat als ze concreet een klacht in wil dienen bij de ombudsman dat ze dan contact op kan nemen om haar concrete klacht toe te lichten.

Ook neemt de ombudsman contact op met de sociale wijkteams. Daar waren de klachten niet bekend. De ombudsman wacht verder eerst af of de vrouw nog een concreet beroep op hem doet.

#### **4670 Klacht over niet passende rolstoel en scootmobiel**

Een vrouw komt op het spreekuur van de ombudsman. Ze is rolstoel gebonden en zit al jaren in een rolstoel die niet geschikt is. Zij heeft wel contact gehad met Welzorg, maar dit heeft niet tot een oplossing geleid. Ze heeft zelf niet echt door kunnen pakken in verband met haar vermoeidheid door de zware medicatie die ze slikt. Inmiddels is ze van de medicijnen af en dat gaat goed. Haar rolstoel is nog steeds niet geschikt. Welzorg is een maand of twee geleden langs geweest voor een passing, maar er is nog niets zichtbaar gebeurd. Zij heeft last van doorligplekken in de huidige rolstoel. De ombudsman spreekt af dat hij voor de vrouw navraag doet bij de gemeente. De vrouw heeft ook problemen met haar scootmobiel. Deze is te groot. Ze kan er niet mee het stadhuis in en geen boodschappen doen. Ze is zelf maar 1,47 m. lang dus dat let erg nauw. Ze hoort van Welzorg dat er maar één soort is. De ombudsman gaat ook informeren of er initiatieven zijn en of een PGB wellicht uitkomst zou kunnen bieden.

### **4.1.3. Maatschappelijke Ontwikkeling**

Er zijn het derde kwartaal geen verzoeken binnengekomen over Maatschappelijke Ontwikkeling.

### **4.1.4. Onderwijs en Cultuur**

#### **4152 Zoon krijgt geen passend onderwijs op school**

Een moeder benadert de ombudsman, omdat zij een zoon heeft die extra begeleiding en ondersteuning nodig heeft op school. School wil dit niet geven en zij wordt door school en Passend Onderwijs Almere verwezen naar het speciaal onderwijs. Dit vindt moeder helemaal niet passend voor haar kind. Haar kind kan namelijk prima op een gewone school, hij heeft gewoon wat begeleiding nodig. Ze wil weten van de ombudsman of haar zoon niet gewoon recht heeft op een zorgarrangement op school. De ombudsman laat weten dat scholen inderdaad een zorgplicht hebben voor kinderen en dat dat ook in kan houden dat zij passend onderwijs krijgen. Dit betekent niet per se dat een kind altijd op iedere school per definitie recht heeft op intensieve begeleiding. De vraag is wat een kind nodig heeft en wat de school kan bieden. Als de school dit niet kan bieden dan is het hun zorgplicht om kinderen op een school te krijgen waar zij wel goed op hun plek zitten. Deze zorgplicht is eigenlijk niet aan de gemeente en de ombudsman is dan ook eigenlijk niet bevoegd. De moeder kan het beste het gesprek aangaan met Passend Onderwijs, de directie van de school en een vertrouwenspersoon. Eventueel kan ze de onderwijsconsulenten om advies en ondersteuning vragen. Belangrijk is dat er duidelijk wordt wie de regie neemt. Als de moeder hier niet uitkomt dan kan ze bij de school zelf en bij Passend Onderwijs een klacht indienen. De ombudsman wenst haar veel sterkte en sluit het dossier.

#### **4226 Klacht over passend onderwijs Almere**

Een man benadert de ombudsman over het feit dat zijn kinderen geen passend onderwijs wordt geboden. Het huidige onderwijsaanbod sluit volgens de man niet aan op de capaciteiten van zijn kinderen. De school heeft onvoldoende aandacht voor de cognitieve,

emotionele en sociale ontwikkeling van zijn kinderen. De middelen van de school zijn niet toereikend. Andere scholen weigeren nog aanmelding van zijn kinderen. De enige optie is de NEO school en dit is te ver van huis. Bovendien komen zijn kinderen niet in aanmerking voor leerlingenvervoer. De man vindt dat hij door de school aan het lijntje is gehouden en zo heeft hij meerdere klachten over de school zelf. De ombudsman is niet bevoegd over scholen en hij verwijst de man daarvoor naar de (externe) klachtencommissies van de betreffende school. De ombudsman heeft binnenkort een kennismakingsgesprek met Passend Onderwijs Almere, maar verwijst de man zelf ook naar deze organisatie. Dat scholen tussen het jaar door geen wisselingen onderling zouden toestaan is een signaal dat de ombudsman overigens wel eerder heeft gehoord. Dit is iets wat hij mogelijk nog wel verder uit zou willen zoeken.

#### **4.1.5. Plangroep**

Er zijn het derde kwartaal geen verzoeken binnengekomen over Plangroep.

### **4.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling**

#### **4197 Combinatie van postcode en huisnummer nieuw pand levert student problemen**

De ombudsman wordt gebeld door een student die sinds begin juli een studentenwoning aan een pas opgeleverd pad bewoont. De combinatie van zijn postcode en zijn huisnummer is volgens hem bij veel instanties onbekend. Daardoor ondervindt hij bijvoorbeeld problemen met het afsluiten van verzekeringen en het realiseren van een internetaansluiting. Hij is ook bang dat het nadelige gevolgen kan hebben voor zijn studiefinanciering wanneer DUO dit adres als niet bestaand beschouwt. Hij heeft hierover navraag gedaan bij de gemeente Almere maar die verwijst naar Post.nl als verantwoordelijke instantie. Post.nl verwijst op haar beurt weer naar de gemeente. De ombudsman onderzoekt nog of hij een rol voor zichzelf ziet weggelegd in deze.

#### **4199 Klacht over inrekening brengen belasting over kavel in ontwikkeling**

Een vrouw koopt in 2016 een kavel om een huis op te bouwen. Deze transactie is (in beginsel) vrijgesteld van BTW. Zij beschikt over een omgevingsvergunning waarin staat dat gebouwd mag worden zodra de beschikking in werking treedt. Door onvoorziene omstandigheden treedt er vertraging op wat betreft de afspraak bij de notaris voor de levering. De vrouw begint vast met de bouw van de woning. Dat blijkt grote nadelige financiële gevolgen te hebben, omdat de gemeente de grond niet meer kan leveren zonder vrijstelling van BTW. Zij is genoodzaakt om € 25.000,- BTW te betalen. De vrouw kan zich in deze gang van zaken niet vinden. Zij vindt dat de gemeente haar onvoldoende op de financiële consequenties van het voor de leveringsdatum in gebruik nemen van de grond heeft gewezen. Zij vraagt de gemeente om de betaalde BTW te restitueren. De gemeente geeft aan dit verzoek geen gevolg, omdat de gemeente verplicht zegt te zijn BTW te heffen als een kavel in gebruik wordt genomen voordat deze is geleverd. De gemeente wijst op het feit dat zij op vier verschillende momenten is gewaarschuwd om de kavel niet in gebruik te nemen voordat deze is geleverd. Zij roept de hulp in van de ombudsman. De ombudsman laat de vrouw weten dat enige tijd geleden een (vrijwel) identieke klacht aan de ombudsman is voorgelegd. De ombudsman zag toen aanleiding om onderzoek te doen om precies uit te zoeken hoe de vork in de steel zit. Uit dat onderzoek is naar voren gekomen dat de gemeente wettelijk verplicht is om BTW in rekening te brengen als de grond niet meer 'maagdelijk' kan worden geleverd. De gemeente heeft de BTW aan het rijk afgedragen. In die zaak is het (ook) niet gelukt om de

betaalde BTW van de rijksbelastingdienst terug te krijgen. De ombudsman heeft de gemeente er toen wel op gewezen dat kopers goed op de financiële consequenties gewezen moet worden als de grond in gebruik wordt genomen voordat de levering heeft plaatsgevonden. In de onderhavige zaak heeft de ombudsman geen vermoeden van onbehoorlijk handelen. De vrouw is gaan bouwen voordat de grond haar eigendom was. De gemeente is dan fiscaal verplicht om de BTW op te leggen en aan het rijk af te dragen. De gemeente heeft de vrouw op verschillende momenten gewaarschuwd de grond niet in gebruik te nemen voordat deze is geleverd. De ombudsman sluit het dossier.

#### **4496 Klacht over niet juist verlopen aanbestedingsprocedure**

Een aantal ondernemers in Almere dient gezamenlijk een klacht in bij de ombudsman. Zij stellen dat de gemeente Almere zich niet aan de aanbestedingsregels heeft gehouden gedurende de uitgifte van erfpacht van een stuk grond. De gemeente stelt in de klachtafhandeling dat ze helemaal geen aanbestedingsprocedure heeft gevolgd. Dit had volgens de gemeente ook niet gehoeven. De verzoekers zijn het hier niet mee eens en benaderen de ombudsman. De vraag of in het onderhavige geval sprake is geweest, of had moeten zijn, van een aanbestedingsprocedure is een juridisch geschil dat verzoekers aan een rechter dienen voor te leggen. Het behoort niet tot de taak van de ombudsman om klachten inhoudelijk aan wet- en regelgeving te gaan toetsen en daar een oordeel over te vellen. Dit is aan een rechter. Daar voegt de ombudsman aan toe dat indien het geen aanbestedingsprocedure betreft de ombudsman niet bevoegd is. In dat geval heeft de gemeente als rechtspersoon een stuk grond verkocht. Dit betreft geen bestuursrechtelijk handelen. Indien er wel sprake zou zijn van een aanbestedingsprocedure dan zou de ombudsman zich terughoudend moeten opstellen. Hij kan dan 'slechts' toetsen of het bestuursorgaan zich behoorlijk heeft gedragen. Een ombudsman zou geen inhoudelijk juridische bijdrage kunnen leveren aan de uitleg van aanbestedingsregels. Dit valt niet onder de bevoegdheid, noch de competentie, van een ombudsman. De ombudsman acht zich in ieder geval bij het huidige verzoek niet bevoegd en sluit het dossier.

#### **4562 Tegengaan komst Windmolenpark Almere Pampus**

Een man dient een klacht in over de procedure en besluitvorming met de betrekking tot de komst van een toekomstig windmolenpark in Almere. De gemeenteraad heeft in 2015 besloten dat het huidige windmolenpark wordt opgeschaald. Hiervoor hebben zij verschillende bewonersraadplegingen (in de vorm van enquêtes) en inspraakavonden georganiseerd. De eerste enquête had weinig respons en daarom besluit de gemeente een tweede enquête te organiseren. De man is boos dat bij de enquête de optie 'Geen windmolen ontbreekt'. Hij dient hierover een klacht in bij de gemeente. De gemeente reageert dat deze optie niet is opgenomen, omdat de komst van de windmolens vaststaat en zij geen verkeerde verwachtingen wil wekken. De man beklagt zich bij de ombudsman, omdat hij vindt dat de burgers onvoldoende betrokken worden en niet serieus worden genomen. De komst van de windmolens is een beleidsbesluit geweest van de gemeenteraad. Het participatieproces dat hieromheen georganiseerd wordt is onderdeel van dit beleid. De ombudsman is derhalve niet bevoegd zich hierover uit te laten. Als de man niet tevreden is met hoe het participatieproces georganiseerd is, dan kan hij zich wenden tot de gemeenteraad. De ombudsman acht zichzelf niet bevoegd en sluit het dossier.

#### **4192 Klacht over niet handhaven hardrijdend motorverkeer**

Een man klaagt over het niet handhaven van gevaarlijk hardrijdend motor/bromverkeer langs het Fongerspade. Hij heeft hierover bij de raadsgriffier geklaagd. Deze laat weten de klacht te hebben uitgezet bij de betreffende afdelingen. Deze afdelingen geven terug dat aan de

handhaving daar niets gedaan wordt nu de klacht van de man de enige is en er nooit eerder meldingen zijn binnengekomen. De verzoeker wil van de ombudsman weten of hij deze afhandeling behoorlijk acht. Voor de ombudsman hangt dit sterk af van de omstandigheden van het geval (de ernst van de situatie). Hij spreekt met de man af dat hij na de rustige periode van de zomervakantie een keer op locatie komt schouwen. Deze afspraak heeft plaats gevonden en de ombudsman heeft de bevindingen met de gemeente gedeeld.

### **4.3. Programmabureau Stad**

Er zijn het derde kwartaal geen verzoeken binnengekomen over Programmabureau Stad.

### **4.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control**

#### **4319 Klacht over huisbezoeken en gemeenteambtenaren**

Een man komt op het spreekuur van de ombudsman. Hij heeft verschillende klachten over de veiligheidsregio, de gemeenteambtenaren die huisbezoeken voeren en de politie. De ombudsman constateert dat de eerste lijn nog niet doorlopen is en verwijst de man door.

### **4.5. Stafdienst Bedrijfsvoering**

Er zijn het derde kwartaal geen verzoeken binnengekomen over Stafdienst Bedrijfsvoering.

### **4.6. Stadsbeheer**

#### **4130 De wijze van handhaving van de uitbreiding van een ijs- en oliebolvenkraam**

Een echtpaar heeft sinds zestien jaar een oliebolvenkraam. Vanaf 2014 mogen zij in de zomer ook ijs verkopen. Zij hebben een vergunning tot medio 2019. Vanwege een handhavingsverzoek van een andere ijs- en oliebolvenverkoper, legt de gemeente een last onder dwangsom op aan het echtpaar wegens de overtreding van enkele voorschriften. Zo is de kraam van het echtpaar groter dan toegestaan en wordt deze niet na iedere werkdag van de standplaats verwijderd. Het echtpaar kan zich hierin niet vinden. Volgens hen heeft hun oliebolvenkraam altijd al deze afmetingen gehad en is deze 's avonds nooit verplaatst. De gemeente heeft hierop al die zestien jaar nooit gehandhaafd. Het echtpaar wendt zich hierover tot de gemeente. Als het niet lukt om op korte termijn een gesprek te regelen, wenden zij zich tot de ombudsman. De ombudsman gaat in gesprek met de gemeente. Hij heeft op basis daarvan niet het vermoeden dat de gemeente onbehoorlijk handelt door in dit geval te handhaven. Daarbij speelt een rol dat de voorwaarden in de vergunning staan opgenomen en dus kenbaar zijn gemaakt. De gemeente heeft na ontvangst van het handhavingsverzoek verder weinig keus en zal wel moeten handhaven. De weg van bezwaar lijkt aangewezen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **4166 Geen geld retour bij contante betaling parkeergeld**

Een man betaalt zijn parkeergeld in een parkeergarage contant. Hij krijgt geen parkeergeld terug en dient hierover een klacht in bij de ombudsman. Hij heeft nog geen klacht ingediend

bij de gemeente zelf. De ombudsman biedt aan om de klacht door te sturen en sluit het dossier.

#### **4214 Hulp bij duidelijkheid krijgen omtrent aansprakelijkheid gemeente**

Een man rijdt met zijn auto over de Oostvaardersdijk. Langs de dijk is iemand bezig met het maaien van het gras. Tijdens dit maaien springt er een steen omhoog, welke op de auto van de man belandt. De man rijdt nog eens terug om de man die de werkzaamheden uitvoert te filmen, maar stapt verder niet uit om de schade te bekijken of te bespreken. Hij neemt contact op met de gemeente, de provincie en met waterschap om zo te achterhalen waar hij zijn schade kan verhalen. De provincie reageert dat de gemeente Almere dit is geweest. De gemeente Almere zegt dat zij hier geen werkzaamheden uitvoeren, dit is immers ook geen grondgebied van de gemeente Almere. De man ervaart dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt en benadert de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente om te kijken of zij iets meer kunnen achterhalen. Wie voeren daar dan wel werkzaamheden uit en hoe komt de provincie erbij dat de gemeente dit is geweest? De gemeente neemt contact op met verschillende partijen om toch meer duidelijkheid te verkrijgen. Helaas wordt er niet meer duidelijk. Naar het oordeel van de ombudsman heeft de gemeente nu behoorlijk inspanningen verricht om de man verder op weg te helpen. De ombudsman begrijpt dat het feit dat dit niet gelukt is, mogelijk onbevredigend is. De ombudsman is echter van mening dat de gemeente redelijkerwijs alles heeft gedaan om de man verder op weg te helpen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **4369 Behandeling van verzoek verplaatsing bank voor een woning**

In een straat in ontwikkeling met nieuwbouwwoningen plaatst de gemeente bankjes voor de woningen. Twee bewoners vragen de gemeente vanaf het moment van plaatsing om de banken een kwartslag te draaien, zodat de mensen die er gebruik van maken niet rechtstreeks hun woning in kijken. De bewoners vinden dat de gemeente onvoldoende reageert. Ook wordt er door de gemeente niet ingegaan op het verzoek om in gesprek te gaan. De bewoners dienen een klacht in bij de gemeente Almere. De gemeente reageert dat het plaatsen van de bankjes een bewonersinitiatief betrof waarbij alle bewoners zijn betrokken. De gemeente gaat verder niet in op het verzoek tot verplaatsing van de bankjes. Daarin kunnen de bewoners zich niet vinden. Zij stellen ook dat zij niet bij het initiatief betrokken zijn geweest. Zij wenden zich tot de ombudsman. De ombudsman neemt het verzoek in behandeling en dit loopt reeds.

#### **4391 Klacht over afronden parkeerkosten parkeergarage**

Een man neemt contact op met de ombudsman. Zijn klacht heeft betrekking op het afronden van bedragen met 50 cent wanneer er met cash betaald wordt in de parkeergarage. De klacht van de man is door de gemeente afgehandeld met de reactie dat het alleen mogelijk is om 'realtime' per minuut te betalen, wanneer men met pinpas of creditcard betaalt. Als je met muntgeld betaalt dan gaat dit in stappen van 50 cent. In beide gevallen wordt echter wel op het scherm de on-afgeronde bedragen weergegeven. De tarieven per stappen van 50 cent staan echter wel aangegeven bij de ingang van de parkeergarages, alsmede op de borden naast de betaalautomaten. De man voelt zich onvoldoende ingelicht, omdat op het scherm het niet-afgeronde bedrag verschijnt en daar niet staat aangegeven dat wanneer je besluit contant te betalen dat dan dit bedrag naar boven wordt afgerond. Hier is de parkeerder zich van niet bewust. De man wil zijn geld terug. De gemeente laat weten dat het afronden van de bedragen op zich niet nieuw is. In elke parkeergarage gebeurde dit altijd. Er wordt naar boven afgerond naar de eerst hogere munteenheid welke het apparaat beschikt. Voorheen zagen mensen nog alleen het afgeronde tarief. Mensen betaalden toen dus eigenlijk altijd te veel. Het was voor sommigen een doorn in het oog. Nu is dat anders. Sinds vorig jaar is de



gemeente overgegaan op digitaal betalen. Daarmee is het mogelijk om het precieze bedrag te betalen. Toch heeft de gemeente ervoor gekozen om de betaalmogelijkheden niet alleen te beperken tot 'cashless'. Dit vinden zij niet klantvriendelijk. De gemeente Almere heeft daarom ook het contant betalen mogelijk gehouden. Hiervoor geldt echter wel het afronden en dit verschijnt niet direct op het scherm. De dienstverlening is dus eigenlijk verbeterd, maar het voelt anders omdat nu het werkelijke bedrag op het scherm verschijnt. De gemeente is nu wel met de leverancier van de nieuwe apparatuur in gesprek over de mogelijkheid om beide bedragen in beeld te krijgen. Dit wordt nog onderzocht. De ombudsman bedankt de gemeente voor de inhoudelijke reactie en koppelt dit terug aan verzoeker. Omdat er bij de ingang en naast de parkeergarage duidelijk de tarieven zijn aangegeven en gezien de afweging van het belang van de verzoeker en de gewicht van de gedraging vindt de ombudsman het verzoek van de man, om het door hem extra betaalde bedrag terug te geven, niet redelijk. De ombudsman sluit het dossier.

#### **4407 Klacht over slecht onderhouden fietspaden**

Een man wendt zich tot de ombudsman met een klacht over het ontbreken van alternatieve fietsroutes in Almere, nu in het kader van de wegverbreding Schiphol-Amsterdam-Almere (SAA) door Rijkswaterstaat de A6 in Almere wordt verbreed. Hierbij worden ook gemeentelijke wegen (waaronder de fietspaden die de A6 kruisen) aangepast. Volgens de man bestaan er nu voor fietsers geen goede verbindingen meer en zijn bovendien sommige fietspaden slecht onderhouden. Hij dient een klacht in bij de gemeente die hem verwijst naar Rijkswaterstaat. Hij wendt zich tot Rijkswaterstaat, die hem terugstuurt naar de gemeente. De ombudsman doet onderzoek en de gemeente Almere pakt dan de zaak adequaat op. Samen met de man worden de fietspaden bekeken, onderhoud wordt gepleegd en de alternatieve fietsroutes worden besproken. Ook licht de gemeente toe waar wiens verantwoordelijkheid ligt ten aanzien van de werkzaamheden. De ombudsman sluit het dossier.

#### **4440 Verkeerde berekening parkeertarief parkeergarage**

Een man parkeert zijn auto in een parkeergarage in Almere. Bij het afrekenen staat er € 8,02 in het display. De man betaalde cash € 8,50 (muntstuk € 0,10/€ 0,20 kon niet gebruikt worden). De man vindt dit een oneerlijke behandeling van betaalmethode en hij is daar ook niet duidelijk op gewezen. Anders had hij zijn pinpas gebruikt. Hij heeft de zaak ook voorgelegd aan het ministerie van Financiën en die heeft laten weten dat het afronden mag als de klant daarvan nadrukkelijk op de hoogte wordt gesteld en het betaalproces afgebroken kan worden. De man dient een klacht in bij de parkeergarage en ontvangt op 8 augustus een reactie van de gemeente. Deze luidt, samengevat, als volgt: Per 1 februari 2017 is het parkeren per minuut ingevoerd, ook bij de parkeergarages als er 'cashless' betaald wordt. Cashbetalingen zijn nog steeds mogelijk waarbij (net als in voorgaande jaren) met stappen per € 0,50 wordt betaald. Voorheen verscheen direct het afgeronde bedrag op het display, nu echter verschijnt het niet afgeronde bedrag. Dit bedrag wordt naar boven toe afgerond als voor cashbetaling gekozen wordt. De gemeente begrijpt de verwarring nu de man eerst het lagere bedrag gezien heeft. Op de tariefborden bij de entrees als ook bij de betaalautomaten zijn de tarieven vermeld. Voor de volledigheid voegt de parkeergarage foto's van het display en de tariefborden bij. De man laat in reactie daarop weten dat hij de tariefborden bij de entree niet gezien heeft omdat hij op dat moment aan het binnenrijden is en dat het display wellicht rouleert waardoor hij de betreffende mededeling aangaande het afronden gemist heeft. Hij wil graag een beeldfragment van het display. Hij is tot slot van mening dat het tarief niet goed berekend is. Hij heeft 3 uur en 54 minuten geparkeerd (tarief is € 2,- per uur met starttarief van € 0,20). Volgens de man moet hij € 8,- betalen. Hij wil graag € 0,48 terug en de gemaakte kosten voor de klachtbrief à € 0,76 (totaal € 1,24). Hij stuurt dienaangaande een

brief aan Almere, die weer verwijst naar de ombudsman (nu er al een reactie op de klacht gegeven is). De man wil dat de ombudsman toetst of voldaan is aan de eisen ministerie van Financiën. Hij is tot slot van mening dat de tekst op de website dat "betalen per minuut is ingevoerd" misleidend is en dat de gemeente hier niet op ingegaan is. De informatievoorziening over afronding bij cashbetalingen acht de ombudsman behoorlijk (zie ook zaaknummer 4391). Dit geeft geen grond tot nader onderzoek. De berekening bij cashbetalingen verschilt van die bij cashlessbetalingen, te weten eerste 9 minuten € 0,50,- en vervolgens per 15 minuten € 0,50,-. De man heeft 3 uur en 54 minuten geparkeerd gestaan. Dit is in totaal 234 minuten. De eerste 9 minuten kosten € 0,50,-. Dan resteren 225 minuten. Dat zijn 15 perioden van 15 minuten, te weten  $15 \times € 0,50,- = € 7,50$ . Totaal zou dus € 8,- in rekening gebracht moeten worden en er is dus € 0,02 teveel in rekening gebracht en door de afronding voor cashbetaling uiteindelijk € 0,50 teveel. Hoewel het belang in een casus te gering is om vragen voor te leggen, roept dit de vraag op of er structureel teveel parkeergeld in rekening wordt gebracht. Wellicht dat de berekening niet klopt omdat parkeerautomaat en bijbehorend algoritme in seconden werkt. Dit is echter niet duidelijk voor burgers. Verzoeker is geïnformeerd en de vragen worden voorgelegd aan de gemeente.

#### **4461 Schadeclaim kapotte fiets door slecht wegdek afgewezen**

Een man uit Almere heeft de gemeente Almere aansprakelijk gesteld voor schade aan zijn bakfiets veroorzaakt door slecht wegdek. De gemeente wijst de aansprakelijkheid tot aan bezwaar af. De man wordt door een senior-intaker van de Wetswinkel Almere naar de ombudsman verwezen, omdat de uitkomst van een beroep bij de rechter onduidelijk is. De Wetswinkel geeft zelf aan dat de gemeente wellicht wel wat gemakkelijk met haar zorgplicht omgaat. De man kan geen gebruik meer maken van zijn bakfiets en hij is hiervan wel afhankelijk. Hij zit in de schuldsanering en het openbaar vervoer is te duur. Hoewel de klacht zich oorspronkelijk richt op de aansprakelijkheid die afgewezen wordt, ziet de ombudsman ook dat hier duidelijk meer speelt. De ombudsman informeert bij de gemeente over de door de Wetswinkel genoemde 'zorgplicht' en vraagt ook naar de mogelijkheden over het aanvragen voor bijzondere bijstand voor reparatie van de fiets.

#### **4 Syrische vluchtelingen willen inburgeren**

Vier Syrische vluchtelingen met een verblijfstatus komen op het spreekuur van de ombudsman in Almere. Zij zijn met 30 andere jonge mannelijke Syrische vluchtelingen door de gemeente gehuisvest in een studentencomplex. Hun komst heeft tot veel verzet in de buurt geleid en zij voelen zich dan ook allesbehalve welkom. Doordat ze bij elkaar zitten (zeven jonge mannen delen een appartement) en genegeerd worden door de buurt zijn ze erg op elkaar aangewezen. Ze komen niet of nauwelijks in contact met Nederlanders. Als ze dit bij de gemeente aanklaarten is het antwoord dat er geen probleem is. Voor hen is het echter wel een groot probleem. Ze kunnen zo niet inburgeren. Ook de woonvorm vinden ze een probleem. Er is één slaap/woonkamer en met zeven man delen ze één keuken, twee douches en drie toiletten. Als ze aan de gemeente vragen hoe lang het duurt voor ze een andere woning krijgen is de reactie dat dit nog wel vijf jaar kan duren. Voor een aantal van hen (met name de 30 plussers) duurt dit te lang. Zij kunnen zo hun leven niet opbouwen. Ze vragen de hulp van de ombudsman omdat ze met de gemeente in een impasse lijken te zitten. De ombudsman gaat bij de mannen op bezoek om de leefsituatie te bekijken. Hoewel er in eerste instantie niet veel mis lijkt met de huidige woonvorm, roept de gang van zaken wel wat vragen op bij de ombudsman. Waarom gaat de gemeente niet in op de problemen van de mannen? Wat is er allemaal in de wijk te doen? Kunnen de jongens actief betrokken worden bij activiteiten in de wijk? Ze willen immers gewoon inburgeren. De ombudsman heeft een filmpje gezien over de weerstand van de buurt op de komst van de mannen. De reactie van

een bestuurder daarop vindt hij ook zorgelijk. De ombudsman hoopt dat de gemeente serieus met de mannen in gesprek wil en mee wil denken in oplossingen en hun toekomstperspectief.

#### **4536 Behandeling melding overlast van hoge bomen**

Een man van 86 jaar oud ondervindt nabij zijn woning op verschillende manieren overlast van hoge beukebomen. Ze ontnemen licht, vallende bladeren en er is risico op vallende takken. Hij maakt hiervan melding bij de gemeente en verzoekt de gemeente de bomen te verwijderen, dan wel te snoeien. De gemeente wijst het verzoek af, nu zij oordeelt dat de bomen geen gevaar opleveren. Wel mag de man zelf zorgen voor verwijdering van overhangende takken. De man wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman constateert procedureel geen vermoeden van onbehoorlijk handelen door de gemeente. Ze hebben tijdig op het verzoek van de man gereageerd. Wel lijkt de gemeente hun toezegging, om te kijken of er meerdere meldingen over de bomen bekend zijn, niet te zijn nagekomen. De officiële klachtafhandeling in eerste lijn heeft nog niet plaatsgevonden. De vraag rijst of die weg in dit geval eerst moet worden doorlopen. Het is goed om daarover te overleggen met de gemeente. Heel inhoudelijk gaat de gemeente niet in op het argument dat de bomen heel erg hoog zijn. De ombudsman besluit de situatie met eigen ogen te gaan bekijken en tegelijkertijd navraag te doen bij de gemeente over de eventuele andere meldingen en de argumentatie.

#### **4613 Geen handhaving in verband met privéterrein**

Een burger uit Almere stoort zich aan de voortuin van één van zijn burens. De voortuin wordt gebruikt voor opslag van bouwafval en bedrijfsaanhangers. Hij heeft hiervan melding gemaakt, maar de gemeente laat weten dat zij niet kan handhaven, omdat het privé/eigen terrein betreft. De man vindt dat het uitzicht zijn woongenot verstoort en dat het leidt tot verpaupering van de buurt. Hij wil weten of het klopt dat de gemeente niet kan handhaven op eigen terrein. De ombudsman doet een informatieverzoek bij de gemeente Almere om te kijken of hij hier in een rol voor zichzelf ziet weggelegd. Dit loopt nog.

## **4.7. Publiekszaken**

### **4.7.1. Belastingen**

#### **4146 Klacht over afwijzing kwijtschelding**

Het kwijtscheldingsverzoek van een vrouw uit Almere is afgewezen, omdat zij voldoende betalingscapaciteit heeft. Haar inkomen is echter nét iets meer dan de bijstandsnorm en de vrouw zegt dat zij de belastingaanslag onmogelijk kan betalen. Haar beroep is afgewezen en de vrouw vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman constateert op het eerste gezicht dat er twee afwijkende besluiten met verschillende berekeningen liggen. Hierover informeert hij bij de gemeente. Ondanks de onduidelijkheid, lijkt de afwijzing wel te kloppen. De ombudsman vraagt of er nog andere omstandigheden zijn die wellicht niet bekend zijn, maar wijst de vrouw ook op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen.

#### **4396 Bedragen termijn betalingsregeling te hoog**

Een man met een licht verstandelijke beperking heeft erg veel moeite met de gemeentelijke belastingen die hij ieder jaar moet betalen. Zijn uitkering is nét een paar euro te hoog en hierdoor komt hij niet in aanmerking voor kwijtschelding. Hij treft dan ook ieder jaar keurig een betalingsregeling. Dit jaar is het misgegaan met het afschrijven van een aantal termijnen. De gemeente stuurt hem dan ook een brief om te laten weten dat het nog resterende bedrag bij de nog openstaande drie termijnen wordt opgeteld. Deze bedragen worden zo veel te

hoog. Dit kan de man niet betalen. Hij probeert een aantal keer contact te krijgen met de gemeente, maar hij komt er niet door via 14036. Hij wordt ook niet teruggebeld. Hij neemt daarom contact op met de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente om contact op te nemen met de man en dit gebeurt snel. Het openstaande bedrag wordt weer verdeeld over 6 termijnen. De ombudsman en de verzoeker zijn erg blij dat het zo snel is opgelost door de medewerker van de dienst Belastingen. Wel is de verzoeker niet te spreken over het feit dat hij er zelf bij de gemeente niet door komt. Hij wil hier nog een klacht over indienen. Dit zal hij eerst bij de gemeente zelf doen. De ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

#### **4.7.2. Burgerzaken**

##### **4327 Klacht over toestemmingsformulier voor ouder met gezag**

Een gescheiden man uit Almere wil een paspoort aanvragen voor zijn zoon. Voor afgifte van dit paspoort heeft de gemeente de toestemming van beide gezaghebbende ouders nodig. Er blijken twee mogelijkheden om via een toestemmingsformulier die toestemming te verlenen. Dit kan geheel digitaal of via een formulier dat gedownload kan worden. Bij het digitale machtigingsformulier wordt gevraagd een uittreksel uit het gezagsregister mee te sturen. De man stelt dat door dit niet aan te geven op het formulier burgers die hiermee naar de balie komen de kans lopen teruggestuurd te worden nu zij immers niet weten dat het uittreksel ook overgelegd moet worden. Volgens een medewerker van de gemeente heeft de gemeente geen inzage in het gezagsregister en zij weet dus niet wie het gezag over de kinderen heeft. Ook hier beklagt de man zich over omdat hij van mening is dat de gemeente in het belang van de veiligheid van de kinderen in het bezit hoort te zijn van eerstelijns informatie. Hij richt zich tot de ombudsman omdat hij van mening is dat de communicatie, de informatieverstrekking en de afhandeling van zijn klacht met en door de gemeente voor hem heel frustrerend is verlopen. De ombudsman bekijkt het verzoek van de man.

##### **4373 Verzoek om verlenging paspoort**

Een moeder uit Almere belt de ombudsman met een spoedvraag. Haar dochter studeert in New York, maar gaat voor haar studie nu een paar maanden in Marokko wonen en studeren. Omdat haar paspoort nog maar tot begin 2018 geldig is en ze als ze terugvliegt naar New York een paspoort nodig heeft dat zes maanden geldig is, heeft ze een nieuw paspoort gevraagd. In New York was dit zo lastig te regelen dat ze het wilde doen nu ze een week bij haar ouders in Almere verblijft. Toen ze vorige week een spoedverzoek wilde doen, kon ze haar ID kaart niet overleggen. Deze bleek ook niet in haar tas in Marokko te zitten zo liet haar vriend haar weten en dus deed ze aangifte van vermissing en probeerde opnieuw verlenging te vragen. De aangifte werd niet geaccepteerd, omdat er een aantekening in haar dossier stond. Moeder en dochter zijn wanhopig want woensdag vliegt ze weer naar Marokko en het paspoort is dus hard nodig omdat het ze anders veel geld gaat kosten. De ombudsman zegt toe met de gemeente te bellen om te kijken of er een oplossing mogelijk is. De gemeente laat weten dat er vraagtekens zijn over de vermissing van de ID kaart, nu er eerst gezegd zou zijn dat deze in Marokko lag en later bleek deze ineens vermist. Aan het meisje is geadviseerd het nieuwe paspoort bij de Nederlandse Ambassade in Marokko te regelen. De ombudsman vraagt de senior medewerker van Burgerzaken contact op te nemen met de moeder om samen de mogelijkheden te bespreken. Dat wil de medewerker graag doen en ook de moeder kan zich in deze oplossing vinden. De ombudsman sluit het dossier.

##### **4470 Alsnog het goede rijbewijs**

Een man ziet op zijn nieuwe rijbewijs dat hij niet het rijbewijs A heeft, terwijl hij dit wel degelijk al jaren heeft. Hij dient een klacht in bij de gemeente, maar die stelt daarover niets te

kunnen vinden. De man wendt zich tot de ombudsman. Om 100% zekerheid te krijgen, legt de ombudsman de zaak aan RDW voor. Deze maken een historisch overzicht van alle eerder verstrekte rijbewijzen. Uit dit overzicht blijkt dat er geen enkele keer een rijbewijs A is verstrekt. De ombudsman legt dit aan de verzoeker voor. Er zit niets anders op dan (opnieuw) een rijbewijs A te halen. De ombudsman sluit het dossier.

#### **4607 Klacht over de gang van zaken rond inschrijven op adres**

Een man probeert zich in te schrijven op een adres in Almere, maar dit is tot op heden nog niet gelukt. De gemeente heeft de man gevraagd een huurcontract te overhandigen. De man weigert dit principieel, omdat hij hiertoe niet verplicht is op grond van de wet. Het gevolg is dat de gemeente de inschrijving tot op heden heeft opgeschort. De gemeente is tot twee keer toe bij de man aan de deur geweest terwijl hij aan het werk was. Nu heeft de man een brief ontvangen dat hij zich moet melden op het stadhuis en dat dit gesprek anderhalf uur gaat duren. De man vindt dit 'burgertje pesten' en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman laat weten dat nu de man zijn klachten nog niet kenbaar heeft gemaakt bij de gemeente zelf, hij dit eerst dient te doen. Wel geeft de ombudsman de man mee dat het gegeven dat de gemeente om een bewijs vraagt dat hij daadwerkelijk op het adres woont niet vreemd is. Dit is wellicht geen verplichting op grond van de wet, maar staat wel in de beleidsregels van Burgerzaken. Indien de man geen huurcontract kan of wil overhandigen dan zal de gemeente op een andere manier willen onderzoeken of de man daadwerkelijk op het aangegeven adres woont. Een huisbezoek kan hier onderdeel van zijn. De ombudsman verwijst de man door naar de eerste lijn en sluit het dossier.

*Deze kwartaalrapportage is opgesteld door Dana Plat. Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen via 020-2547034 of [dana@ombudsmanmetropool.nl](mailto:dana@ombudsmanmetropool.nl).*