

OMBUDSMAN



Gemeente Almere



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding rapportage	3
2. Actualiteiten	4
3. Cijferoverzichten binnengekomen verzoeken	6
4. Rode draden	8
5. Afgesloten zaken derde en vierde kwartaal 2018.....	11
5.1. Dienst Sociaal Domein	11
5.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling	18
5.3. Programmabureau Stad	20
5.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control.....	20
5.5. Stafdienst en Bedrijfsvoering	20
5.6. Stadsbeheer	21
5.7. Publiekszaken	27

Deze kwartaalrapportage is opgesteld door Dana Plat. Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen via 020-2547034 of via dana@Ombudsmanmetropool.nl.

1. Inleiding rapportage

Voor u ligt de rapportage over de betrokkenheid van de Ombudsman bij de gemeente Almere in het derde en vierde kwartaal van 2018. In deze rapportage worden de actualiteiten van het laatste half jaar van 2018 benoemd. Vervolgens geeft het een cijferoverzicht van het aantal binnengekomen verzoeken en de rode draden die volgen uit de analyse van de binnengekomen verzoeken. Tot slot geeft deze rapportage de samenvattingen van de afgesloten zaken gedurende het laatste half jaar.

Anders dan de vorige rapportage heeft de Ombudsman besloten om deze rapportage alleen een overzicht te geven van de afgesloten zaken en niet de binnengekomen zaken. Zo is de rapportage korter (overzichtelijker) en tevens wordt voorkomen dat een zaak verschillende keren terugkomt terwijl nog niet duidelijk is wat er precies zal gebeuren.

Voor inhoudelijke informatie over lopende dossiers kan contact worden opgenomen met de Ombudsman of de klachtencoördinator van de gemeente.

2. Actualiteiten

Klachtencoördinatie via het KCC

Vanaf november gelden er nieuwe werkafspraken voor de gemeente en de Ombudsman. Door het wegbezuinigen van het kwaliteitsbureau dienstverlening diende de klachtencoördinatie ergens anders onder gebracht te worden. De klachtencoördinatie wordt nu ondergebracht bij het Klant Contact Centrum (KCC). De nieuwe afspraak is dat alle verzoeken vanuit de Ombudsman via het KCC gaan lopen. Deze afdeling is getraind in het contact hebben met mensen en kunnen de registratie van klachten overnemen van de afdelingen en klachtencoördinatie. Het idee is dat de klachtencoördinatoren van het administratieve werk te ontdoen, zodat ook zij meer de ruimte hebben om na kunnen gaan denken over de grote lijnen en het leren van klachten. Deze nieuwe indeling van het klachtencoördinatieproces en de nieuwe samenwerkingsafspraken die dit voor de Ombudsman en de gemeente met zich meebrengt zullen na een aantal maanden geëvalueerd worden.

Bemiddeling gemeente en gezinnen Oosterwold

In de zomer van 2018 verblijven een aantal vluchtelinggezinnen op het terrein van Inspiratie Inc. in Oosterwold. Op verzoek van Inspiratie Inc. vraagt de gemeente aan de plv. Ombudsman om een gesprek met alle betrokken organisaties - Vluchtelingenwerk, de Dienst Terugkeer en Vertrek, Inspiratie Inc. en de gemeente - te leiden. In dit gesprek is gezamenlijk het traject uitgezet waarlangs deze gezinnen voor de winter behoorlijke huisvesting hebben gevonden.

Verlenging project Zorg Speciale Mensen

Op 6 maart 2018 is het startsein gegeven voor een pilot voor de ZSM Ombudsman in Almere. Collega Dayde Madigan is vanuit de gemeente Almere gedetacheerd bij de Ombudsman actief aan de gang gegaan om mensen met een afstand tot de rest van de samenleving op te sporen en te horen hoe zij vinden dat de gemeentelijke dienstverlening inclusiever kan. Deze pilot zou lopen tot halverwege december. Het project is een unieke samenwerking tussen de Ombudsman en de gemeente en biedt de ruimte om naast de mens te gaan staan en te kijken waar het voor hen in het systeem aan schort. Eerder deed Dayde Madigan haar verhaal op [gemeente.nu](https://www.gemeente.nu/op-pad-met/op-pad-met-ze-hebben-het-gevoel-dat-ze-er-niet-toe-doen/). Zie voor meer informatie ook: <https://www.gemeente.nu/op-pad-met/op-pad-met-ze-hebben-het-gevoel-dat-ze-er-niet-toe-doen/>.

Interventie burgerzaken

De ombudsman en de gemeente Almere ontvingen een aantal jaar geleden een groot aantal klachten over de behandeling van aanvragen voor een briefadres. Mensen die zich nergens konden inschrijven vielen tussen wal en schip door de juridisch formele benadering van de gemeente. De ombudsman en de gemeente hebben hier veelvuldig gesprekken over gevoerd. Daarnaast heeft de ombudsman samen met de gemeente, het Instituut voor Publieke Waarden, diverse gemeenten, verschillende welzijnsinstellingen en de Nationale Ombudsman een zogenaamde omgekeerde uitvoeringstoets gedaan waar casuïstiek werd besproken. Hieruit bleek wederom dat een aanvraag briefadres veelal een symptoom is voor multi-problematiek. Een te strikte juridische benadering op dit gebied zorgt er vaak voor dat een situatie niet wordt opgelost. Het is volgens de aanwezigen nodig dat professionals het gesprek aangaan met de aanvrager om te kijken op welke wijze het inschrijfprobleem kan worden opgelost (en het woonprobleem, de schulden of de zorgvraag kunnen worden opgepakt). Ook zorgt een gesprek ervoor dat er beter zicht is op de

feitelijke situatie, zodat fraude zichtbaar of voorkomen wordt. Een integrale benadering is nodig, waarbij maatwerk geleverd moet kunnen worden als iemand juridisch gezien wel ergens woont, maar een briefadres toch nodig is. Uit deze bijeenkomsten kwamen een aantal aanbevelingen die zagen op dit proces. De ministeries van Binnenlandse Zaken, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Volksgezondheid hebben tijdens een bijeenkomst met de projectgroep aangegeven achter deze aanbevelingen te staan. Deze zijn ook voor een groot deel geformaliseerd in de nieuwe beleidsregels Briefadressen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De gemeente Almere heeft vervolgens een Multidisciplinair team opgezet die in complexe aanvragen beoordeelt waar maatwerk voor nodig is. De jaren daarna heeft de ombudsman de klachten zien dalen. Dankzij het MDT leek de formeel juridische aanpak niet langer leidend. Hoewel de aantallen laag blijven, constateert de ombudsman dat er in 2018 en 2019 toch weer verschillende klachten binnenkomen waarbij mensen tussen wal en schip lijken te belanden. Deze zaken lijken in ernst toe te nemen. Het gaat om mensen die hulp nodig hebben, maar waarbij bureaucratische drempels worden opgeworpen bij de aanvraag en het verlengen van een briefadres. De ombudsman vermoedt dat dit te maken heeft met het feit dat bij de (verlengings-) aanvragen nog steeds niet standaard het gesprek wordt gevoerd met de burger. Het gevaar bestaat dat de formeel juridische benadering weer de kop opsteekt wanneer niet gekeken wordt naar de gehele situatie, maar op basis van papier wordt beoordeeld. Dit heeft er in een aantal zaken voor gezorgd dat verzoekers meerdere maanden zonder uitkering hebben gezeten. We zien dat om die reden dat een briefadres wordt gestopt of op formele gronden afgewezen, ook om fraude te voorkomen. Dit baart de ombudsman zorgen. Hij heeft daarom de afgelopen periode verschillende gesprekken gevoerd met burgerzaken en het sociaal domein, in verband met het stopzetten uitkeringen, om zo dit probleem opnieuw onder de aandacht te brengen.

3. Cijferoverzichten binnengekomen verzoeken

Dit hoofdstuk geeft de recente cijferoverzichten weer van het totaal aantal binnengekomen verzoeken.

Tabel 1: Totaal overzicht gerapporteerde cijfers 2017

Almere 2017	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Sociaal Domein	21	19	12	16	68
Publiekszaken	7	12	6	10	35
Stadsbeheer	8	8	11	10	37
Dienst Stedelijke Ontwikkeling	4	2	5	6	17
Programmabureau Stad	0	0	0	0	0
Stafdienst Bestuurszaken en Control	0	0	1	0	1
Stafdienst Bedrijfsvoering	0	0	0	1	1
Totaal gerapporteerde verzoeken	40	41	35	43	159
Totaal binnengekomen na correcties¹					172

Tabel 2: Totaal overzicht gerapporteerde cijfers 2018

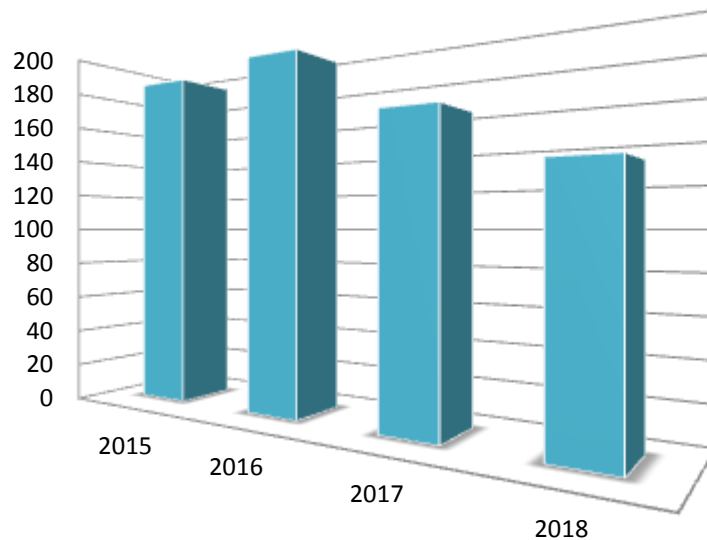
Almere 2017	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Sociaal Domein	15	15	9	10	49
Publiekszaken	11	9	3	8	31
Stadsbeheer	10	14	5	8	37
Dienst Stedelijke Ontwikkeling	3	2	4	3	12
Programmabureau Stad	0	0	0	0	0
Stafdienst Bestuurszaken en Control	0	0	1	0	1
Stafdienst Bedrijfsvoering	0	0	1	0	1
Totaal	39	40	23	29	131
Totaal binnengekomen na correcties					133

Bovenstaand model geeft een daling van het klachtenaantal aan ten opzicht van het vorige jaar. Het verdient wel opmerking dat ten aanzien van een aantal klachten die ons bereiken via de

¹ Het aantal binnengekomen gerapporteerde verzoeken betreft alle verzoeken die zijn meegenomen in de kwartaalrapportages. Aan het einde van het jaar blijkt dat er gedurende het jaar toch een aantal administratieve correcties hebben plaatsgevonden. Deze administratieve correcties betreffen enkel korte doorverwijzingen/niet gefactureerde (niet relevante) zaken waar niet tijdig een gemeentelijke dienst aan gekoppeld is. Dit maakt echter wel dat het totaal binnengekomen klachten in cijfers wat verschilt dan het aantal dat genoemd wordt in het jaarverslag. De ombudsman zal er op toezien dat dergelijke administratieve correcties achteraf zo beperkt mogelijk blijven.

“reguliere weg” besloten wordt om deze op te pakken via het ZSM project. Deze klachten worden niet meegeteld in dit gerapporteerde klachtenaantal. Desalniettemin is het een mooie significante daling.

Grafiek 1: Overzicht daling gerapporteerde verzoeken ten opzichte van voorgaande jaren



	2015	2016	2017	2018
■ Aantal verzoeken	187	194	159	131

Tabel 3: Overzicht actie Ombudsman op binnengekomen verzoeken 2018

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Doorverwezen / overdracht naar eerste lijn	12	10	9	15	46
Rappel of interventie vanwege niet (tijdig) reageren eerstelijnsverzoek	7	4	3	6	20
Eerstelijnsverzoek maar toch interventie Ombudsman	5	11	3	1	20
Interventie/onderzoek als tweedelijnsklachtbehandelaar	15	15	8	7	45
Totaal	39	40	23	29	131

Het aantal klachten waar de Ombudsman afgelopen jaar besloten heeft om zelf op te pakken, ook al is de eerste lijn nog niet doorlopen, is gedaald. Tegelijkertijd is er ook een stijging van het aantal klachten dat de Ombudsman overdraagt naar de eerste lijn. Een mogelijke verklaring is dat de Ombudsman een prettige samenwerking ervaart met de mediator van de gemeente en zo ook makkelijker schrijvende, hoogopgelopen zaken toch overdraagt aan een neutrale partij binnen de gemeente.

4. Rode draden

Doorlooptijden dossiers

Hoewel het klachtenaantal duidelijk terug loopt, ervaren betrokken medewerkers van de Ombudsman dat de werkdruk rond de Almeerse verzoeken toeneemt. Een analyse van de doorlooptijden van de gemeente geeft hier een verklaring voor. Uit een uitdraai van ons registratiesysteem blijkt dat de *gemiddelde* doorlooptijd van de verzoeken in de gemeente Almere in het laatste kwartaal van 2018 significant is toegenomen ten opzichte van het derde kwartaal. De gemiddelde doorlooptijd van een verzoek bij de gemeente Almere is het vierde kwartaal van 2018 maar liefst 177 dagen.

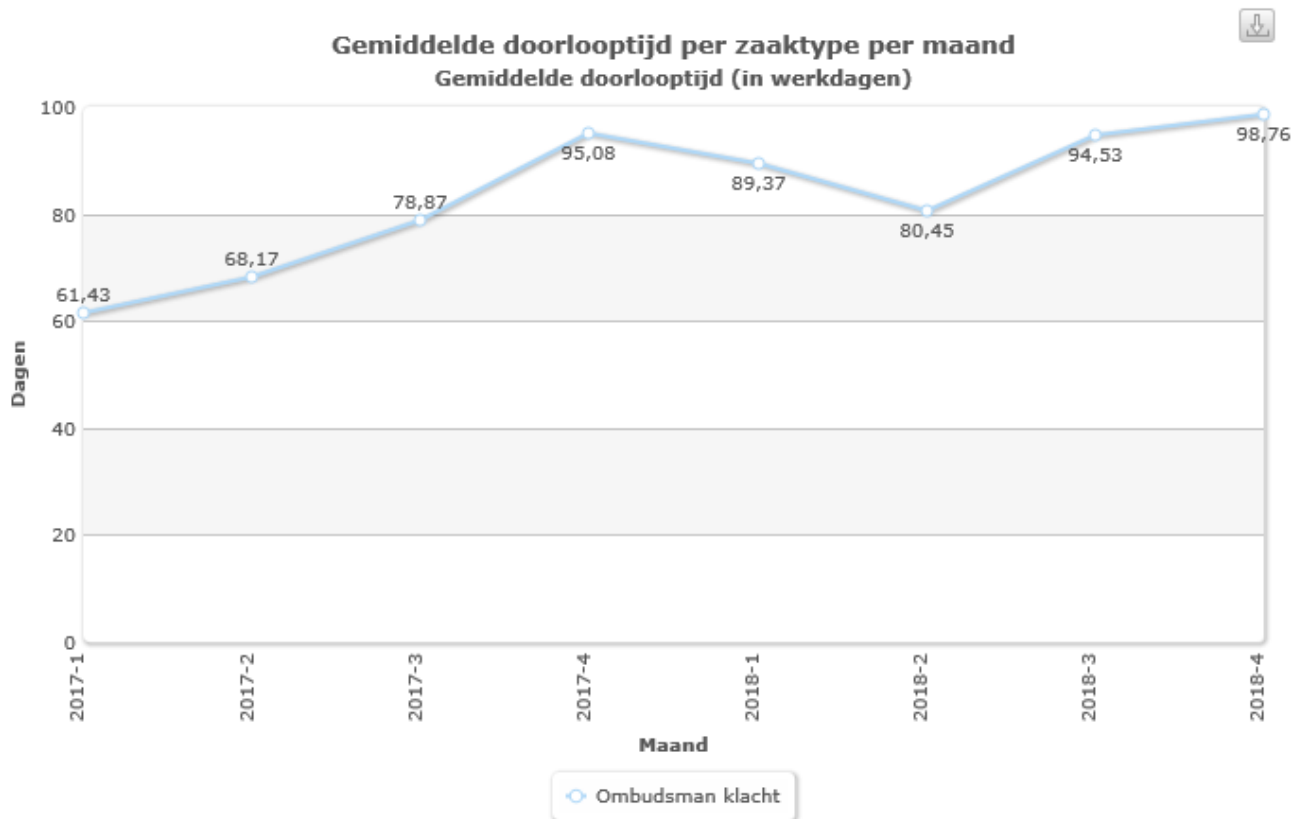
Ter vergelijking: het kwartaal daarvoor was de gemiddelde doorlooptijd van verzoeken nog 102 dagen (zie grafiek 2).

Grafiek 2: Overzicht gemiddelde doorlooptijden gemeente Almere



Om duidelijk beeld te krijgen is het goed om te benoemen dat in het vierde kwartaal van 2018 in Amsterdam de doorlooptijd gemiddeld op 90 dagen stond en in Zaanstad was dit 98 dagen. De gemiddelde doorlooptijden van Almeerse zaken zijn in het vierde kwartaal van 2018 dan ook fors hoger dan het gemiddelde van **alle** bij de Ombudsman Metropool aangesloten gemeenten bij elkaar (zie grafiek 3).

Grafiek 3: Overzicht gemiddelde doorlooptijden over **alle aangesloten gemeenten** bij de Ombudsman Metropool Amsterdam



De Ombudsman heeft zijn zorgen met betrokkenen gedeeld, en er staan op verschillende niveaus afspraken gepland om dit punt samen aan te gaan pakken.

Leren van klachten²

Het leren van klachten is ook dit half jaar een onderwerp van gesprek gebleken. De gemeente heeft bij Ombudsman verzoeken vaak nog een erg rigide houding wanneer het gaat om in gesprek gaan met burgers. Dit lijkt onder andere te komen doordat een verzoek van de Ombudsman soms op voorhand al wordt ervaren als een tik op de vingers. Ook heeft de Ombudsman verschillende keren teruggekregen van ambtenaren dat zij het lastig vinden dat (in het bijzonder lastige of onfatsoenlijke) verzoekers nogmaals een podium krijgen, nadat de gemeente met alle goede bedoelingen zaken zorgvuldig heeft proberen af te wikkelen.

Het is nu eenmaal een feit dat burgers het recht hebben om zich tot het instituut van de Ombudsman te wenden met een klacht. De Ombudsman is zich er van bewust dat het van betrokken ambtenaren in dergelijke gevallen veel vraagt om een zaak van A tot Z nog eens helemaal door te lopen. Maar ook als de gemeente van mening is dat zij zorgvuldig en behoorlijk gehandeld heeft, kan het raadzaam zijn om juist daarover het gesprek met de klagende burger aan te gaan. De ervaring leert dat deze gesprekken vaak leiden tot meer wederzijds begrip en herstel van vertrouwen.. Blijkt er toch iets mis te zijn gegaan (waar mensen werken worden immers fouten gemaakt) dan geeft een open gesprek mogelijkheid tot excuses of een oplossing.

² Wellicht ten overvloede benadrukt de Ombudsman dat hij klachtgericht werkt. Alle dingen die de gemeente goed doet komen (meestal) niet bij de Ombudsman terecht. Het belang van klachten is dat deze kunnen worden gezien als een gratis bron van informatie over waar en hoe de dienstverlening van de gemeente verbeterd kan worden.

Eén gemeente

De Ombudsman constateert dat er bij de behandeling van klachten bij de gemeente soms onvoldoende besef lijkt te hebben van het feit dat zij werken vanuit één gemeente. Verschillende afdelingen/personen hebben een ander stuk waar zij de verantwoordelijkheid voor dragen. Medewerkers van de Ombudsman geven aan dat zij zich eenzaam kunnen voelen wanneer het gaat om het voelen van eigenaarschap voor een probleem en de oplossing als geheel. Daarnaast wordt er ook van afdeling naar afdeling gewezen, terwijl het voor de verzoeker gewoon om één gemeente gaat.

Voorbeeld casus:

Een alleenstaande moeder met een zoon die een zware ondersteuningsbehoefte heeft, klaagt bij de Ombudsman. Vanuit de jeugdwet ontvingen zij 56 uur per week aan PGB. De overgang van jeugd naar de WMO verliep al niet goed en vanuit de WMO ontvingen zij vervolgens slechts één vierde van het aantal uren dat zij daarvoor hadden. De Ombudsman merkt op dat je een gezin niet zo van de ene op de andere beschikking in uren kan korten zonder ze daar op voor te bereiden door bijvoorbeeld een overgang in te bouwen. Je hebt als gemeente dit gezin immers zelf wel eerder zoveel uur toegekend. De WMO wijst naar de JGZ- Almere, die zou het niet goed hebben gedaan. De Ombudsman merkt op dat het feit dat de gemeente de indicaties voor de Jeugd uitbesteedt niet betekent dat zij daar de verantwoordelijkheid niet meer voor draagt.

Een burger heeft, uitzonderingen daar gelaten, bij een klacht geen probleem met een individuele ambtenaar als persoon, maar met de ambtenaar namens de organisatie gemeente Almere. Nog te vaak constateert de Ombudsman in gesprekken, wanneer er bijvoorbeeld sprake is van wisseling van personeel, uitval of overdracht van zaken, dat iemand uitlegt dat hij of zij in het verleden niet betrokken is geweest en er 'dus niet zo veel mee kan'. Dit is niet alleen frustrerend voor een verzoeker, maar draagt ook niet bij aan een constructief gesprek of een oplossing. Ook wanneer iemand in het verleden niet verantwoordelijk is geweest voor het probleem dan is het wel prettig wanneer de verantwoordelijkheid voor de oplossing overgenomen wordt. Men kan namelijk onderdeel zijn van de oplossing, zonder onderdeel van het probleem te zijn geweest.

Hervormen klachtencoördinatie en kwaliteitsadviseur klachten

Momenteel heeft alleen het Sociaal Domein een eigen klachtencoördinator. Het is de bedoeling dat naast de huidige klachtencoördinator nog iemand wordt aangenomen die samen met de huidige de rol van kwaliteitsadviseur klachten op zich gaat nemen. De registratie en het uitzetten van klachten loopt dan voortaan via het KCC, de rol van coördinatie komt dan meer daar te liggen. De Ombudsman merkt wel op dat dit eind 2018 nog niet altijd vlekkeloos verloopt. Hoewel het fijn is dat het KCC de weg in de organisatie zo goed kent en zo een en ander snel bij de juiste afdeling uit kan zetten, mist de Ombudsman nog te vaak de kritische kijk van een klachtencoördinator (al dan niet kwaliteitsadviseur). Ook resulteert het nog te weinig in direct contact tussen de afdeling en de Ombudsman. Het KCC fungeert nu vaak nog als 'doorgever' en dit werkt onnodig vertragend. De Ombudsman maakt in het nieuwe jaar een afspraak met betrokkenen om de werkafspraken en routes nog eens opnieuw vast te stellen, opdat iedereen meer duidelijkheid heeft wat betreft de werkwijze en verwachtingen over en weer.

5. Afgesloten zaken derde en vierde kwartaal 2018

In dit hoofdstuk treft u een overzicht van de samenvattingen van de zaken die in de laatste twee kwartalen van 2018 zijn afgesloten.

5.1. Dienst Sociaal Domein

5.1.1. Werk en Inkomen

7292 stopzetten uitkering

Een man neemt contact op met de Ombudsman. Hij laat weten dat zijn uitkering is gestopt vanwege een rechtmatigheidsonderzoek, maar dat de procedure niet zou kloppen. De gemeente zou volgens hem te strak de regels toepassen. De Ombudsman legt uit dat de Ombudsman nog niet bevoegd is. De man kan nog in bezwaar gaan en hij kan ook een klacht indienen bij de gemeente Almere. De Ombudsman adviseert de man dat hij het beste een nieuwe aanvraag kan indienen nu zijn uitkering is beëindigd. Dat doet de man ook en hij voegt de gevraagde stukken toe. De uitkering wordt toegekend. De man laat weten dat hij ook een klacht en een bezwaarschrift heeft ingediend. Die twee zaken lopen nog. De Ombudsman sluit het dossier.

6867 klacht over meldplicht vakantie

Een vrouw uit Almere met een bijstandsuitkering laat haar gemeente weten dat ze een week met vakantie gaat. Ze beklaagt zich erover dat ze van Almere een brief ontvangt waarin haar wordt verzocht zich direct na terugkomst bij de gemeente te melden. Omdat ze recht heeft op een maand vakantie per jaar is de vrouw van mening dat ze zich pas na die periode zich dient te voegen bij haar gemeente. Verder is ze niet tevreden over het online-formulier waarin ze haar vakantie kan aangeven. Dat biedt geen ruimte voor opmerkingen of de mogelijkheid tijdens het verblijf in het buitenland door te geven dat men langer weg blijft. De vrouw legt de klacht voor aan Almere en stelt de Ombudsman ervan op de hoogte. De Ombudsman zegt haar het antwoord van de gemeente af te wachten. Mocht ze hiermee niet tevreden zijn kan ze zich weer tot de Ombudsman richten. Eerder ziet de Ombudsman geen rol voor zichzelf weggelegd. Hij sluit tot nader bericht het dossier.

6726 klacht over de afdeling Werk en Inkomen

Een man benadert de Ombudsman met verschillende klachten over de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Almere. Als de Ombudsman informeert bij de gemeente blijkt die een groot deel van de klachten nog in behandeling te hebben. De Ombudsman zoekt contact met de man, maar hij reageert daar niet op. De Ombudsman spreekt met de gemeente af dat hij de verdere afhandeling bij de gemeente laat, om te voorkomen dat hij dingen gaat doorkruisen. De gemeente zal de man bij de definitieve afhandeling verwijzen naar de Ombudsman indien hij zich hier niet in kan vinden. Als de Ombudsman niets meer verneemt sluit hij tot nader bericht het dossier.

6507 klacht over de sociale dienst

Een man die niet goed Nederlands spreekt heeft een klacht over de gemeente Almere. Zijn uitkering is stop gezet en hij begrijpt niet waarom. Hij is, omdat hij het niet begreep, boos geworden aan de balie. Daarop heeft hij een brief met waarschuwing ontvangen. Hij snapt niet zo goed wat er allemaal gebeurt. De Ombudsman constateert dat de klacht nog niet in de eerste lijn is opgepakt. Wel vindt de Ombudsman het zorgelijk dat zijn uitkering gestopt is. Omdat de man zelf de weg niet goed lijkt te weten informeert de Ombudsman bij de gemeente Almere. Die laat weten dat de uitkering inmiddels weer op betaalbaar is gesteld en dat de nog niet uitbetaalde maanden inmiddels zijn overgemaakt. Nu de druk van de ketel is draagt de Ombudsman de klacht van de man warm over naar de eerste lijn. Hij vraagt aan de gemeente om de man persoonlijk te spreken en raadt de man aan een tolk mee te nemen.

6314 ontoereikende reiskostenvergoeding

Een man uit Almere bezoekt het spreekuur en vertelt dat hij met veel plezier vrijwilligerswerk doet in de keuken van een restaurant in het kader van de Participatiewet. Waar hij minder blij mee is, is dat de reiskostenvergoeding die hij van de gemeente ontvangt niet kostendekkend is. Als hij daarover klaagt bij de gemeente, en zijn werkgever heeft hetzelfde gedaan, stelt de gemeente dat de vergoeding is gebaseerd op de, al jaren niet meer bestaande, strippenkaart. De man vraagt ons dit uit te zoeken. Ook vertelt hij dat hij in 2020 graag voorgoed terug wil naar de Antillen en hij wil weten wat de mogelijkheden zijn om dat met behoud van uitkering te doen. We kunnen hem snel duidelijk maken dat dat niet mogelijk is. We bieden wel aan om uit te zoeken of er nog andere mogelijkheden zijn. De gemeente laat de Ombudsman weten dat de vergoeding niet gebaseerd is op de strippenkaart maar op een kaart die de man in de bus zou kunnen kopen. In zijn geval gaat dat echter niet op omdat deze kaart niet geldig is als de man werkt. Daarom wordt de vergoeding aangepast. De Ombudsman zoekt ook nog voor de man uit of er nog mogelijkheden zijn om met een vergoeding naar de Antillen te immigreren. Helaas blijkt dat niet het geval, de man bedankt de Ombudsman voor de moeite en we sluiten het dossier.

6085 klacht sociaal recherche

Een jonge alleenstaande moeder uit Almere komt op het spreekuur van de Ombudsman. Na een onprettig verlopen bezoek van de sociaal recherche is haar uitkering beëindigd wegens niet meewerken aan het onderzoek en zit ze zonder inkomsten. Ze is weliswaar tegen de beëindiging in bezwaar gaan en heeft een klacht ingediend over de manier waarop het huisbezoek verlopen is maar zit nu dus zonder geld. Reden voor de Ombudsman om onmiddellijk contact op te nemen met de gemeente en te verzoeken om een maatwerk oplossing. De gemeente is in eerste instantie niet bereid om hieraan mee te werken omdat er een bezwaarprocedure loopt en ze van mening is dat de vrouw een nieuwe aanvraag kan doen. De Ombudsman kan zich niet vinden in deze formele opstelling, zeker omdat er kinderen in het spel zijn, en blijft aandringen op een meer informele oplossing. Dan wordt er een compromis gevonden, de gemeente handelt het bezwaarschrift met spoed af. Het bezwaar van de vrouw is gegrond en de uitkering wordt hersteld. De gang van zaken in dit dossier is voor de Ombudsman wel aanleiding geweest om met de gemeente in gesprek te gaan.

5972 klacht over sociaal recherche

Een vrouw uit Almere mailt de Ombudsman omdat zij heel ontevreden is over de manier waarop haar communicatie met de gemeente Almere verloopt. De gemeente reageert niet op haar brieven en ze is de wanhoop nabij. Ze vraagt de Ombudsman om hulp. De gemeente zegt de Ombudsman toe met de vrouw in gesprek te gaan. De Ombudsman sluit daarop het dossier, wel laten we de gemeente weten dat het zeer regelmatig voorkomt dat burgers klagen over het niet tijdig of helemaal niet reageren door de gemeente op brieven of e-mails en dat de Ombudsman dit wel als een van zijn speerpunten ziet.

5739 gemeente reageert niet op klachten en verzoeken

Een man uit Almere mailt de Ombudsman en bezoekt later ook het spreekuur. Hij is ernstig ziek en heeft voor de behandeling zijn gezin op de Filipijnen moeten achterlaten. Na een tijd in Lelystad gewoond te hebben, krijgt hij een woning in Almere. De bijstandsuitkering wordt niet warm overgedragen en meneer moet een aanvraag doen in Almere, waarvan de behandeling 10 weken duurt. Een aanvraag bijzondere bijstand voor de kosten woninginrichting wordt heel formeel opgepakt. De man is genoodzaakt om al wat spullen aan te schaffen omdat hij anders op een betonnen vloer moet leven in afwachting van de beslissing op zijn aanvraag. Op zijn klachten krijgt hij geen antwoord. De man vraagt de hulp van de Ombudsman. Kort daarna blijkt de gemeente de aanvragen en klachten wel afgehandeld te hebben maar de man blijft zitten met het gevoel niet gehoord te zijn. De Ombudsman wil graag dat de gemeente gezien de persoonlijke omstandigheden van de man wat meer maatwerk biedt. De gemeente ziet daar in eerste instantie geen aanleiding toe. Uiteindelijk belt de klachtencoördinator de man en wordt via het wijkteam meer hulp en begeleiding aan de man geboden. De man is blij met deze oplossing en de Ombudsman sluit het dossier maar ziet, onder meer door deze zaak, wel aanleiding om met de gemeente in gesprek te gaan.

5631 maatwerk gevraagd voor uiterst bijzonder geval

Een advocaat stuurt de Ombudsman een mail waarin hij zich beklagt over de gang van zaken bij de gemeente Almere. Zijn cliënt heeft in 2008 afspraken gemaakt met de gemeente over een vergoeding verhuiskosten/inrichtingskosten. In 2017 vraagt de gemeente "ineens" aan de man om aan te tonen dat hij in dat jaar voldoende pogingen heeft gedaan om een goedkopere woning te vinden (conform de afspraken in 2008). De advocaat dient hierover een klacht in bij de gemeente. Hij vraagt de gemeente de man op grond van artikel 16 Participatiewet een woonkostentoeslag dan wel bijstand in het buitenland te verstrekken en stelt ook een mediationgesprek voor met de man, diens huisarts en hijzelf. De gemeente wil geen gesprek in de aanwezigheid van de man. Ook acht de gemeente artikel 16 Participatiewet niet van toepassing. De advocaat kan zich niet vinden in de klachtafhandeling en wendt zich tot de Ombudsman. De Ombudsman snapt niet waarom de gemeente niet in gesprek met de man wil en stelt dan ook in eerste instantie een gesprek voor. De gemeente reageert daar terughoudend, zo niet afwijzend op. In de maanden die daarop volgen ontvangt de Ombudsman steeds meer informatie van de gemeente en blijkt deze zaak al 20 jaar te spelen maar het lukt partijen maar niet om tot een gezamenlijk standpunt te komen. Dit heeft de afgelopen jaren vooral geleid tot steeds meer juridische procedures. Dan laat de mediator van de gemeente weten wel met de man en zijn advocaat in gesprek te willen om toch te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing. Vooral vanwege de betrokkenheid van de advocaat en de mediator ziet de Ombudsman niet langer een rol voor zich zelf weggelegd en sluit het dossier. Opnieuw bewijst de mediator van de gemeente zijn belang.

4716 vordering naar aanleiding van onder druk bekende gezamenlijke huishouding

Een man en vrouw uit Almere wenden zich voor de tweede keer tot de Ombudsman. Zij waren door de gemeente 'beschuldigd' van een gezamenlijke huishouding, hun bezwaar was ongegrond verklaard en de jurist die hun hielp achtte beroep niet zinvol. De man heeft gezamenlijk huishouden bekend, maar naar eigen zeggen onder druk van de Sociaal Recherche. Omdat het om een aanzienlijk bedrag onterecht ontvangen uitkering ging, is ook de strafrechter ingeschakeld. Eerdere bemiddeling door de Ombudsman heeft er toe geleid dat de gemeente toezegde de vordering opnieuw te bekijken als er een vrijspraak zou volgen. Dit is nu gebeurd maar de gemeente heeft geen contact met de man en de vrouw opgenomen over het herzien van de vordering. Ze vragen dus opnieuw de hulp/bemiddeling van de Ombudsman. Er blijkt ook geen sprake van vrijspraak maar van seponering wegens gebrek aan bewijs. De gemeente gaat in gesprek met de man en de vrouw over hun klachten met betrekking tot het onderzoek door de Sociaal Recherche. De gemeente neemt de klachten serieus en doet uitgebreid onderzoek. De conclusie is dat de klachten ongegrond zijn, daarmee zijn de mogelijkheden ook voor de Ombudsman uitgeput.

4436 bejegeningklacht

Een vrouw voelt zich onheus bejegend door een medewerker van de gemeente Almere. Tijdens het aanvragen van een bijstandsuitkering zou het incident hebben plaatsgevonden. Mevrouw heeft daarover contact opgenomen met de gemeente en zich hierover beklagd. De gemeente heeft vervolgens, na toepassing van wederhoor, gereageerd op de klacht van mevrouw. Mevrouw kon zich echter niet vinden in de reactie van de gemeente en wendt zich daarom tot de Ombudsman. De Ombudsman verzoekt de vrouw om haar klacht en de reactie van de gemeente daarop aan hem toe te sturen. Dat doet mevrouw niet. Omdat mevrouw niet op het verzoek van de Ombudsman in gaat, is de Ombudsman genoodzaakt om het dossier te sluiten - vanwege onvoldoende informatie.

2781 bewindvoerder vraagt hulp na stopzetten uitkering

Een bewindvoerder vraagt de Ombudsman om hulp. Hij vertelt dat de gemeente een onderzoek heeft ingesteld naar het woonverblijf van zijn cliënt op instigatie van de politie. De gemeente heeft nu zijn recht op bijstand ingetrokken omdat de man meerdere malen niet heeft gereageerd op uitnodigingen om op gesprek te komen om uitleg te geven over zijn afwezigheid tijdens de controles van handhaving. De bewindvoerder vindt dat er absoluut geen rekening wordt gehouden met de omstandigheden van zijn cliënt. De bewindvoerder laat weten dat de man inderdaad niet altijd thuis is omdat hij veel overlast heeft van zijn vaak luidruchtige dronken medebewoners. De Ombudsman vraagt de gemeente om met de bewindvoerder in gesprek te gaan wat door de gemeente wordt afgehouden omdat er ook juridische procedures lopen. Na ruim een jaar vindt het gesprek uiteindelijk plaats en dat blijkt dat er met de man veel meer aan de hand is dan de gemeente vermoedde. Vanaf dat moment wordt er gezamenlijk met de bewindvoerder opgetrokken om tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen. Duidelijk is geworden dat een gesprek in een eerder stadium een boel leed bij de man en werk bij de gemeente had kunnen voorkomen.

2060 verzoek om schadevergoeding wegens handelen Sociaal Recherche

Een echtpaar uit Almere dat duurzaam gescheiden leeft, vraagt de Ombudsman om hulp nadat hun schadeclaim door de gemeente Almere is afgewezen. Zij hebben deze claim ingediend omdat zij volgens eigen zeggen, psychische, medische en materiele schade hebben ondervonden door een 'inval' door de sociale recherche. De man geeft aan met psychische problemen te kampen, waarvoor hij ook wordt behandeld. Uit navraag van de Ombudsman bij de gemeente blijkt het om een huisbezoek te gaan dat plaatsvond in het kader van de aanvraag voor een bijstandsuitkering door de vrouw. De vrouw heeft hiervoor schriftelijk toestemming verleend aan de gemeente. Toen haar bijstandsaanvraag werd afgewezen diende ze vervolgens een klacht in over het huisbezoek. Volgens de gemeente is er tijdens het huisbezoek niets voorgevallen dat zou kunnen wijzen op onbehoorlijk handelen. Reden voor het huisbezoek was dat er twijfel bestond over de feitelijke woonsituatie van het echtpaar. In 2003 heeft er een langlopend fraudeonderzoek naar het echtpaar plaatsgevonden. Dit heeft geresulteerd in een aanzienlijke vordering. De gemeente heeft de klacht van de vrouw ongegrond verklaard en dit uitgebreid beargumenteerd. Op grond van deze argumenten ziet de Ombudsman geen mogelijkheden tot verder onderzoek.

5.1.2. Sociale Wijkteams

7387 klacht over blijf groep

Een vader klaagt over het feit dat zijn zoon niet goed geholpen wordt door de Blijf Groep. Volgens de vader wordt zijn zoon mishandeld door zijn schoondochter en lijden de kleinkinderen daar onder. Hij heeft zeer recent een klacht ingediend bij de Blijf Groep en is van mening dat die niet voortvarend genoeg wordt opgepakt. De klacht is daar pas zeer recent ingediend. De Ombudsman neemt wel contact op met de Blijf Groep. De klacht wordt daar zeer serieus genomen en er is overleg met alle betrokkenen. De vader heeft op voorhand al diverse instanties benaderd met zijn

klacht over de Blijf Groep. De Ombudsman laat hem weten dat er, vooralsnog, geen aanleiding is om zijn verzoek op te pakken nu er nog samen met de Blijf Groep gewerkt wordt aan een oplossing en een goede afhandeling van zijn klacht. Mocht dat toch niet lukken en de zorgen vooral de kleinkinderen betreffen dan kan er contact worden opgenomen met de Ombudsman.

7281 Onnodige aanvraag procedure PGB

Een man met een niet aangeboren hersenletsel komt naar het spreekuur van de Ombudsman. De gemeente Almere is sinds enige tijd gaan werken met ondersteuningsarrangementen voor mensen die zorg en ondersteuning ontvangen in de vorm van dagbesteding, begeleiding en huishoudelijke hulp. Hiervoor verandert er het een en ander en heeft dit gevolgen voor de aanbieder die hij heeft. De aanbieder die hij momenteel heeft is niet ingekocht door de gemeente als zorgaanbieder. Hij zal daarom de begeleiding via PGB moeten inkomen. Voor hem begint vervolgens een heel proces en moet hij voor zijn gevoel de hele molen door. Dit terwijl de werkwijze van de gemeente is veranderd, zijn aandoening/situatie is hetzelfde gebleven. De klacht is nog niet in eerste lijn door de gemeente behandeld. De Ombudsman draagt de klacht derhalve warm over naar de eerste lijn. De klacht wordt vervolgens zonder verzoeker te horen per brief afgehandeld. De gemeente erkend wel dat het een en ander wat soepeler had kunnen verlopen. De verzoeker laat weten niet helemaal tevreden te zijn met de afhandeling, maar geeft ook aan momenteel niet de energie te hebben er verder iets mee te doen. Dit temeer nu het probleem wel opgelost lijkt. De Ombudsman besluit het dossier te sluiten, maar denkt op grotere schaal graag verder met de gemeente hoe de indeling van dergelijke procedures/systemen nog beter afgestemd kan worden op de praktijk/leefwereld van mensen.

7073 moeder maakt zich zorgen om dochter

Een mevrouw uit Almere met een dochter van bijna 9 jaar komt samen met een vriend naar het inloopspreekuur. Zij geeft aan dat de vader van het meisje in een tbs kliniek zit. Hij heeft het meisje niet erkend en heeft ook geen ouderlijk gezag. De vader wil omgang met zijn kind. Mevrouw geeft aan dat het kind dit zelf niet wil. Er loopt een onderzoek, via Veilig Thuis, naar de vader om te kijken of er omgang mogelijk is. Mevrouw spreekt de taal niet goed en lijkt nogal veel stress te ervaren door de hele situatie. Hiervoor hebben we mevrouw aangeraden om contact op te nemen met haar huisarts en eventueel met een wijkteam.

6856 verzoeker aan huis gebonden door kapotte scootmobiel

Een vrouw benadert de Ombudsman. Ze is al enige tijd aan huis gebonden. De Ombudsman besluit op huisbezoek te gaan, omdat het verhaal telefonisch lastig is te duiden. De vrouw heeft een spieraandoening en groot van postuur. De vrouw heeft al tijden een indicatie voor een scootmobiel. De vering die op de scootmobiel zit, die door de gecontracteerde leverancier aangeboden wordt, is niet geschikt voor het gewicht van de vrouw. Ook 'past' het voertuig de vrouw niet. Ze is te groot. Iedere keer als de vrouw een stuk gereden heeft ervaart ze uitval in haar benen. Daarbij gaat ze door een paar scootmobielen per jaar, doordat de remblokken en andere onderdelen op den duur gewoon versleten zijn. Juist daarom krijgt ze naar eigen zeggen altijd oudere, tweedehands scootmobielen zodat zij deze 'op kan rijden'. Ze heeft zelf wel een idee over welke scootmobiel geschikt zou zijn. Dit is echter een scootmobiel die de gecontracteerde leverancier niet levert. Ook is deze scootmobiel twee keer zo duur als de gemeente hier gewoonlijk voor betaalt. Gedurende het gesprek is ter sprake gekomen dat deze aanvraag in eerste instantie is afgewezen, maar dat er vanuit het wijkteam momenteel meegedacht wordt aan bezwaar. De vrouw benadrukt dat zij heel tevreden is met haar contactpersoon van het wijkteam, maar dat zij het zo lastig vindt dat ze steeds tegen allerlei regels en procedures aanlopen. Er wordt teveel gekeken vanuit de vraag wat er wordt aangeboden, te weinig vanuit wat er voor de burger echt nodig is. Dit komt volgens de vrouw door de manier waarop de gemeente het systeem heeft ingericht. Aan de inzet van het wijkteam ligt het in ieder geval niet, aldus de vrouw. Als de Ombudsman een informatieverzoek indient bij de gemeente blijkt het bezwaar in behandeling

genomen. De Ombudsman besluit daarom de uitkomst hier van af te wachten. Het bezwaar duurt wat langer, maar uiteindelijk wordt de verzochte scootmobiel toegewezen. De Ombudsman is blij met de uitkomst en sluit het dossier.

6715 Alleenstaande moeder vindt dat GGD onterecht gegevens verstrekt heeft aan vader

Een alleenstaande moeder uit Almere neemt contact op met de Ombudsman. De GGD heeft informatie verstrekt aan de vader van haar kinderen. Dit in verband met ouderschapsbemiddeling die door de rechter is geadviseerd. De vader heeft een bemiddelaar benaderd zonder moeder daarvan op de hoogte te stellen. Mevrouw voelt zich hierdoor in een hoek gedreven en vraagt zich af of dit zomaar kan. De Ombudsman geeft aan dat mevrouw over het verstrekken van de gegevens een klacht in kan dienen bij de GGD. De Ombudsman maakt zich wel zorgen over de kinderen omdat de moeder aangeeft dat ze door de vader onprettig benaderd zijn. De kinderen blijken in beeld bij Fornhese en er is Intensieve Pedagogische Thuishulp bij het gezin betrokken. Verder ziet de Ombudsman dat er een regierol nodig is voor dit gezin. Mogelijk kan de brandpuntfunctionaris van de GGD daarbij een rol spelen.

6451 Hulpvraag vader psychiatrische zoon

Een man belt de Ombudsman omdat zijn zoon na het aflopen van zijn crisisbehandeling de opname in de GGZ instelling beëindigd wordt. De jongen wordt door de GGZ instelling verwezen naar de daklozen opvang van het Leger des Heils. De opvang van het Leger des Heils zit vol, maar daarnaast is het gezien de ernstige psychiatrische problematiek van de jongen geen geschikte plek. De vader wil een klacht indienen over het feit dat zijn zoon niet is voorbereid op het feit dat de opname af zou lopen. Hij zou van de ene op de andere dag "op straat zijn gezet". De Ombudsman is bekend met de bezuinigingen in de GGZ en de problemen die dat met zich mee heeft gebracht. De Ombudsman legt uit dat hij het signaal sowieso mee neemt, maar adviseert de man wel om éérst een klacht in te dienen bij de instelling/gemeente zelf over de gang van zaken daar. Wat betreft het acute opvangprobleem laat de vader weten dat de zoon naar een ziekenhuis is gegaan. De vader laat weten het advies van het indienen van in klacht in overweging te nemen. De Ombudsman sluit tot nader bericht het dossier.

6315 Verzoek om hulp

Een vrouw uit Almere bezoekt het spreekuur van de Ombudsman. Ze vertelt ons een verward verhaal over onterechte schulden die geleid hebben tot afsluiting van water, gas en licht. Contante betalingen aan de deur, inhoudingen op het inkomen, bedreigingen, vernieling van de woning tijdens haar afwezigheid. Uit de papieren die ze meeneemt blijkt dat er heel van aan de hand is maar de vrouw vertrouwt het niet en vraagt onze hulp. Helaas kan de Ombudsman niets voor haar betekenen maar duidelijk is wel dat de vrouw hulp nodig heeft. De Ombudsman neemt contact op met het wijkteam die toezeggen contact op te zullen nemen met de vrouw. De vrouw gaat hiermee akkoord en de Ombudsman sluit het dossier.

6110 klacht over bemoeienis gemeente

Een gezin komt op het spreekuur van de Ombudsman. Omdat het verhaal lang en ingewikkeld lijkt spreekt de Ombudsman af om buiten het spreekuur nog eens op huisbezoek te komen om de klacht te bespreken. Het gezin heeft al sinds 2014 in meer en mindere mate conflicten met de gemeente. De gemeente heeft haar zorgen geuit over de veiligheid en de opgroeisituatie van de kinderen. Het liefst hebben de ouders dat de gemeente hen nu met rust laat. De Ombudsman legt uit dat, wanneer de gemeente zorgen heeft over de veiligheid van de kinderen, zij hiernaar zal handelen. Het is niet aan de Ombudsman om hierover te oordelen en de Ombudsman kan en wil de gemeente niet verzoeken om zich niet meer met het gezin te bemoeien. Daar staat tegenover dat burgers wel mogen verwachten van de overheid dat zij transparant en behoorlijk handelt. Indien het gezin van mening is dat dit niet gebeurt dan staat het ze vrij een klacht in te dienen. Dit

dienen zij dan wel eerst bij de gemeente of ingeschakelde organisatie te doen alvorens een Ombudsman bevoegd is. De Ombudsman biedt wel aan om een bemiddelende rol op te nemen tussen het gezin en de instantie. Daarvoor is het wel noodzakelijk dat het gezin (en de gemeente) openstaat voor een constructieve samenwerking ten behoeve van de veiligheid van de kinderen. Het gezin vertelt dat zij twijfelen juridische stappen te ondernemen. De Ombudsman legt uit dat dit hen vrijstaat, maar dat hij dan geen bemiddelende rol in zal nemen. Het is voor bemiddeling van belang dat er geen andere (juridische) procedures lopen. Het gezin zegt er nog even over na te willen denken. De Ombudsman sluit tot nader bericht het dossier.

4780 niet krijgen op schrift afwijzing aanvraag PGB

Een vrouw neemt contact op met de Ombudsman omdat ze niet tevreden is over de aanpak van het wijkteam met betrekking tot de zorg van haar ex-man. Zij is zijn mantelzorger. De echtgenoot heeft een indicatie voor hulp bij huishouden (HBH) in de vorm van zorg in natura (ZIN). De man wil dat de HBH flexibel kan worden ingezet. Dit kan niet bij ZIN dus wenst hij deze om te zetten in een PGB. De indicatiesteller stelt voor om een ronde tafel gesprek te organiseren met meerdere betrokken disciplines. Dit gesprek is er nog steeds niet van gekomen. De vrouw geeft aan dat zij geen vertrouwen heeft in de indicatiesteller. Deze zou namelijk continue stellen dat een PGB niet mogelijk is, maar weigeren dit op schrift te stellen. Ze heeft hierover nog geen officiële klacht ingediend bij de gemeente zelf. De Ombudsman heeft haar inmiddels gesproken en alle stukken ontvangen. Hij zegt derhalve toe haar klacht op papier te zetten, met de bijbehorende stukken, en deze door te sturen naar de gemeente met het verzoek deze in behandeling te nemen. Dit gebeurt. De Ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

5.1.3. Maatschappelijke Ontwikkeling

Er zijn geen klachten afgesloten over Maatschappelijke ontwikkeling.

5.1.4. Onderwijs en Cultuur

Er zijn geen klachten afgesloten over Onderwijs en Cultuur.

5.1.5. Plangroep

6219 klacht bejegening schuldhulp

Een vrouw schrijft de Ombudsman. Zij is ontevreden over de schuldhulpverlening van Plangroep en heeft deze stopgezet. Ze dient nog wel een klacht in over budgetbeheer van Plangroep. Zij had namelijk alvorens zij schuldhulpverlening startte zelf een betalingsregeling getroffen met de Belastingdienst. Budgetbeheer van plangroep is deze betalingsregeling echter niet nagekomen. Nu is de betalingsregeling komen te vervallen en heeft zij bericht gehad het hele bedrag in één keer te moeten betalen. Zij heeft hierover geklaagd bij Plangroep. Naar aanleiding van haar klacht heeft ze een prettig gesprek gehad, Plangroep zou excuses hebben gemaakt voor de gemaakte fouten, en beloofd hebben met de Belastingdienst te bellen om een nieuwe betalingsregeling te treffen. Twee weken na dit gesprek is dit nog steeds niet gebeurd en neemt de vrouw contact op met de Ombudsman. De Ombudsman doet navraag bij Plangroep. Plangroep vertelt dat er inderdaad gesproken is met verzoekster. Er is ook over haar onvrede gesproken. Plangroep legt uit dat betalingsregelingen die door cliënten zelf zijn getroffen altijd worden stopgezet bij het starten van de schuldbemiddeling. Anders komen de budgetten meestal niet uit. Er is dus geen sprake geweest van een fout. Ook is de verzoekster op de consequenties van het stoppen van de schuldhulpverlening gewezen. Dan mogen de schuldeisers weer gaan vorderen. Dit is bij de Belastingdienst ook gebeurd. Plangroep kan geen nieuwe betalingsregeling voor haar treffen, mevrouw gaat daar immers zelf weer over. De Ombudsman is niet bij het gesprek geweest en kan niet achterhalen wat er wel en wat er niet afgesproken is. Het klopt echter wel dat Plangroep geen betalingsregeling voor haar kan treffen als zij niet meer onder budgetbeheer staat. De

Ombudsman vindt het het allerbelangrijkst dat de vrouw weer een betalingsregeling treft en raadt haar aan dit zo snel mogelijk te doen. Als ze hierbij vastloopt denkt de Ombudsman graag met haar mee. Tot nader bericht sluit de Ombudsman het dossier.

2428 klacht over schuldhulp

Een vrouw klaagt over de dienstverlening van PLANgroep. Zij verwijt PLANgroep, een professionele schuldhulpverleningsinstantie signalen heeft gemist in het dossier van mevrouw. PLANgroep had in januari tijdens de intake moeten zien dat er al financiële problemen waren. PLANgroep heeft verzuimd haar goed te informeren over de voorlopige aanslag waardoor haar problemen groter werden. Er is niet adequaat gekeken naar haar situatie. De Ombudsman neemt contact op met de gemeente. Die vertelt dat er gewerkt is volgens de intake procedures en dat mevrouw in eerste instantie had aangegeven zelf een en ander te regelen, daarna kon ze altijd terugkomen voor hulp. Ook de sociaalraadsman beschikte over informatie die niet bij PLANgroep bekend was. De Ombudsman begrijpt dit en heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen, en checkt voor de zekerheid of er nog meer zaken bij hem bekend zijn over dit probleem. Dat is niet het geval, hij sluit het dossier.

5.2. Dienst Stedelijke Ontwikkeling

7124 conflict gemeente en bewoners over aan te leggen weg

Een groep toekomstige bewoners van Oosterwold wendt zich tot de Ombudsman. Er is onenigheid ontstaan over de mogelijkheden bij het intekenen van de kavelweg. De groep wil graag een doodlopende weg realiseren. Hiervoor dragen zij een aantal argumenten aan. Het projectteam Oosterwold (van de gemeente) stelt echter dat dit niet is toegestaan. Daarbij verwijzen zij kort naar 'regels', veiligheid en nutsvoorzieningen. Ook weigert team Oosterwold apart in gesprek te gaan met de groep. De groep moet uiterlijk 18 oktober 2018 één van de door de gemeente voorgestelde opties doorgeven, anders wordt de plek waarop zij ingetekend hebben weer vrijgegeven. De groep vraagt aan de Ombudsman of het de gemeente wel is toegestaan om deze eis als zodanig te stellen. Dit is volgens de Ombudsman een vrij juridische vraag waarbij de Ombudsman niet direct de aangewezen partij is om uitsluiting over te geven. Wel vallen er aan het proces een aantal dingen op. Zo geeft de groep vrij gemotiveerd aan wat hun belang is bij een doodlopende weg. De reactie die de gemeente hier op geeft is vrij summier. De gemeente maakt bijvoorbeeld niet duidelijk op welke regels zij doelt. Daarnaast verbaast het de Ombudsman dat de gemeente weigert om met de groep in gesprek te gaan. Een gesprek kan meerdere doelen dienen, zonder dat daarmee volledig toegekomen moet worden aan de wensen van de verzoekers. Denk bijvoorbeeld alleen al aan het vergroten van de procedurele rechtvaardigheid. Misschien kan de gemeente in een gesprek goed en voor de groep begrijpelijk motiveren waarom een doodlopende weg niet tot de mogelijkheden behoort. Of wellicht komen verzoekers en de gemeente in gesprek samen tot alternatieven waar nog niet eerder aan gedacht is. De Ombudsman verzoekt de gemeente toch in gesprek te gaan. Dit doet de gemeente. De Ombudsman volgt de gang van zaken van een afstand, maar sluit tot nader bericht het dossier.

6580 niet eens met zoekprofiel urgentie

Een vrouw uit Almere belt de Ombudsman voor advies. Ze vertelt dat ze tot voor kort in een tweekamer appartement woonde. Dit was een koopwoning. Haar twee zoontjes sliepen samen in de slaapkamer en zij sliep in de woonkamer. Haar oudste zoon is 10 en gaat over een paar jaar naar de middelbare school. Het gaat niet zo goed met hem. Hij heeft al zijn hele leven een hartafwijking en het gaat nu ook niet goed op school in verband met zijn dyslexie. Dit levert extra stress op. De artsen van het AMC (waar hij al zijn hele leven loopt) hebben haar geadviseerd een woning te zoeken met meer rust voor haar oudste. Ook het wijkteam onderschrijft dit. Ze verkoopt de

woning en vraagt een urgentie aan op medische gronden. Die wordt toegewezen. Het beleid van de gemeente is echter dat er voor een eenouder gezin met twee kinderen onder de 12 een urgentie wordt afgegeven voor drie kamers. Dan heeft zij nog geen aparte slaapkamer voor haar zoon. Deze regel kent een hardheidsclausule en de vrouw kan nog in bezwaar. De Ombudsman adviseert haar om in bezwaar te gaan en de redenen voor een extra slaapkamer aan te voeren en te onderbouwen met de medische stukken van de artsen van het AMC. Het is dan aan de gemeente om de afweging te maken of zij voldoende grond zien om van de regels af te wijken. Ook in bezwaar wordt de extra slaapkamer afgewezen. De Ombudsman kan de beslissing op bezwaar slechts marginaal toetsen en bekijken of hij de motivering voldoende acht. Wederom constateert de Ombudsman dat er niet gemotiveerd wordt ingegaan op de argumenten die de vrouw in bezwaar heeft aangevoerd. De Ombudsman legt de verzoeker uit dat het feit dat de Ombudsman de beslissing op bezwaar matig gemotiveerd vindt, niet betekent dat dit inhoudelijk tot een ander besluit zal leiden. De vrouw geeft aan na te denken over beroep bij de rechter. Tot nader bericht sluit de Ombudsman het dossier.

6567 klacht over niet krijgen urgentie

Een vrouw schrijft de Ombudsman, omdat haar urgentieverzoek is afgewezen. Ze heeft met haar dochter van 7 tot vorig jaar bij haar ouders gewoond. Daarna heeft ze een jaar als huurbewaarster in de woning van haar zus gewoond. Dit was echter tijdelijk en nu haar zus terug is moet zij weer vertrekken. Ze schrijft dat terug gaan naar haar ouders geen optie is en daarom heeft zij een urgentie aangevraagd. Deze wordt afgewezen, omdat zij altijd heeft geweten dat de woning die zij betrok tijdelijk was, maar ook omdat zij voldoende inschrijfduur heeft om op eigen kracht een woning te vinden binnen een jaar. De vrouw begrijpt niet dat de gemeente haar een jaar lang wil laten zwerven. Naar aanleiding van de ingediende klacht heeft de Ombudsman een aantal vragen. De Ombudsman probeert haar verschillende keren te bellen en spreekt een voicemail in, maar hoort niets terug. Het opgegeven emailadres geeft een foutmelding terug. Nadat de Ombudsman na 4 weken niets heeft gehoord sluit hij het dossier.

2029 parkeren op eigen terrein

Een Almeerse vrouw is verontwaardigd. In het koopcontract van haar burens is vastgelegd dat zij hun auto op hun eigen perceel moeten parkeren. Meerdere adressen komen echter deze verplichting van een parkeerplaats op eigen terrein niet na en hebben deze 'vertuind'. Dit leidt tot parkeeroverlast. Een buurtbewoonster baalt van de situatie. Ook heeft ze te horen gekregen dat de bankjes voor haar woning zullen worden vervangen door parkeerplaatsen. Ze heeft destijds meer voor haar woning betaald omdat ze vrij uitzicht zou hebben. Nu de bankjes zullen worden vervangen door parkeerplaatsen is dit niet het geval. De buurtbewoonster wendt zich tot het spreekuur van de Ombudsman. Ze vertelt dat ze al een klacht heeft ingediend en dat er meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden met de gemeente. Tijdens deze gesprekken is er afgesproken dat de gemeente nog met antwoorden zou komen op verschillende vragen. De vrouw heeft echter nog steeds geen antwoord op haar vragen gekregen. De Ombudsman doet navraag bij de gemeente. De gemeente laat de Ombudsman weten dat er momenteel geen plannen liggen om de betreffende bankjes weg te halen. Verder laat de gemeente de Ombudsman weten dat er een pilot gestart gaat worden, genaamd: "privaatrechtelijk handhaven parkeren op eigen terrein". Het probleem speelt namelijk op meerdere plaatsen in Almere. De buurt van de vrouw zal daarin worden meegenomen. Ook neemt de gemeente alsnog contact op met de vrouw om uit te leggen wat er mis is gegaan met de communicatie richting haar. De gemeente heeft haar per abuis - door miscommunicatie tussen verschillende afdelingen onderling - niet op de hoogte gehouden over de voortgang van haar klacht. Zowel de vrouw als de Ombudsman zijn blij dat er nu weer contact en duidelijk is gegeven over de situatie. De Ombudsman ziet verder geen aanknopingspunten voor nader onderzoek en gaat over tot sluiting van het dossier.

5.3. Programmabureau Stad

890 overlast van hangjeugd op pier

De bewoners van verschillende appartementen in een complex aan het water wenden zich tot het spreekuur van de Ombudsman. Ze hebben veel last van het gebruik van een pier onder hun appartementencomplex. Deze pier heeft een grote aantrekkingskracht op hangjongeren die voor overlast zorgen en niet aanspreekbaar zijn op hun gedrag. Er worden drugs gedeald, er wordt met scooters op de pier gereden, veel afval belandt in het water en de pier wordt ook 's avonds laat en 's nachts gebruikt terwijl dat verboden is, aldus de bewoners. In de zomer wordt er van de pier gedoken, wat tot gevaarlijke situaties leidt. Omdat het water het geluid zo goed draagt, kunnen de bewoners met mooi weer niet met het raam open slapen. Verder voelen zij zich in hun privacy aangetast omdat mensen vanaf de pier naar binnen kunnen kijken en dat ook doen. Ook zijn zij het niet eens met de inrichting en verlichting van de pier. De Ombudsman gaat enkele malen langs om de situatie te bekijken en vraagt de gemeente om het gesprek met de bewoners te hervatten. Dat gebeurt onder leiding van de mediator van de gemeente. Diverse maatregelen worden onderzocht en getroffen, maar wat de bewoners het liefste willen - een hek - wijst het college af. Deze beslissing is aan de gemeente.

5.4. Stafdienst Bestuurszaken en Control

6543 klacht over vermeende seksuele intimidatie

Almere deze Week heeft een klacht ingediend over vermeende intimidatie door een wethouder aan het adres van een journalist. Op maandag 25 juni heeft de Ombudsman zijn onderzoek naar de klacht van Almere Deze Week afgerond. Hij acht de klacht kennelijk ongegrond. Hij heeft het onderzoek onder andere aan de burgemeester aangeboden. Vervolgens zijn klager en beklaagde over de uitkomst geïnformeerd en is het rapport naar de gemeenteraad gestuurd. De Ombudsman doet over deze zaak geen verdere mededelingen.

5.5. Stafdienst en Bedrijfsvoering

6606 klacht over niets horen brief aan college

Een echtpaar is 60 jaar getrouwd. Zij ontvangen van de gemeente een bos bloemen en een kaart met felicitaties met hun 65e trouwdag. Het echtpaar vindt dit slordig temeer nu zij zich afvragen of er ergens iets fout staat geregistreerd. Ze schrijven een brief aan de gemeente over deze fout. Na vier maanden hebben zij nog geen reactie gehad op de brief en schrijven de Ombudsman. De Ombudsman vermoedt dat er gewoon sprake is geweest van een vergissing voor wat betreft de 65 jaar, maar zegt toe na te vragen aan de gemeente hoe het kan dat er geen antwoord is gekomen op de brief. De Ombudsman belt de gemeente en die zoekt het uit. De brief kan binnen de gemeente nergens worden teruggevonden, maar de verzoekers worden teruggebeld. Er worden excuses gemaakt, en er wordt toegezegd uit te zoeken waar het is fout gegaan (vermoedelijk bij de bloemist). Daarnaast wil de gemeente het echtpaar een nieuwe bos bloemen aanbieden. Het echtpaar waardeert het gebaar, maar acht dit niet nodig. De Ombudsman sluit het dossier.

5.6. Stadsbeheer

7634 verkeerd aangeboden vuilcontainers

Een man uit Almere kijkt vanuit zijn huis direct op de plek waar de afvalcontainers van de hele straat worden aangeboden. Zijn burens bieden de vuilcontainers continue verkeerd aan. Zo zetten ze de containers buiten de toegestane tijden aan de weg en halen ze deze ook veel te laat weer op, aldus de man. Verder worden de containers hinderlijk neergezet. Zo stond er laatst een container pal voor de oprit van de man. Hij belde met 14036 om hier een melding van te maken. De dame die hem te woord stond vertelde dat de gemeente zijn melding behandeling zal nemen, maar dat hij niet binnen twee weken op een reactie kon rekenen. De man appt daarom de Ombudsman. De Ombudsman legt de man uit dat de gemeente eerst in de gelegenheid moet zijn om de klacht zelf op te pakken. De man vertelt dat hij vaker meldingen doet en ook klachten heeft ingediend, maar dat hij niet het idee heeft dat hier voortvarend op gereageerd wordt. De Ombudsman draagt de klacht daarom warm over, met het verzoek aan de gemeente om met de man persoonlijk in gesprek te gaan over zijn onvrede. Als de man niet tevreden is kan hij zich weer tot ons wenden.

7578 ophalen grofvuil de steiger

Een man uit Almere kijkt vanuit zijn woning recht op een bedrijven terrein. Op dit terrein ligt erg veel grofvuil. Een van de voormalige eigenaren van een van de bedrijfspanden heeft dit laten liggen. De man zegt dat hij een aantal maanden contact zoekt met de gemeente. Iedere keer wordt toegezegd dat het zal worden opgeruimd. Er zijn inmiddels acht maanden verstreken en het ligt er nog. Hij besluit de Ombudsman te benaderen. De Ombudsman informeert voor de man bij de gemeente. Uit het systeem van de gemeente blijkt dat er al inderdaad een aantal keer een opdracht voor opruimen is uitgegaan, maar dat deze opdracht tot op heden gewoon niet is uitgevoerd. De gemeente zegt toe per direct een ambtenaar van de stadsreiniging te benaderen om te zorgen dat het goedkomt. De man is erg blij. De Ombudsman sluit het dossier.

7297 niet reageren gemeente tuinvergroting

Een man dient in juli een klacht in over de afhandeling en afwijzing van zijn aanvraag voor een tuinvergroting. Naar aanleiding van deze afwijzing dient de man tevens een WOB verzoek in bij de gemeente. Op beiden krijgt hij echter geen reactie. Eind oktober dient hij daarom een klacht in bij de Ombudsman. De Ombudsman draagt de klacht warm over. Hij verzoekt de gemeente de oorspronkelijke klachten af te handelen en met de man in gesprek te gaan. Dit gebeurt. De man is tevreden met de afhandeling en het dossier wordt gesloten.

7276 verwijderen containers voor horeca zorgt voor onduidelijkheid bewoners en ondernemers

Een vrouw komt op het spreekuur van de Ombudsman. Ze woont in de havenkom van Almere Haven en vertelt dat zij en medebewoners al tijden last hebben van een aantal grote vuilcontainers die voor veel stank, overlast en ongedierte zorgen. Het probleem is volgens de vrouw bij de gemeente bekend. Er is inmiddels voor de horeca in de havenkom een ondergrondsafvalstelsel aangelegd, maar deze is nog steeds niet in gebruik. Tot grote frustratie van de bewoners. Er is na verschillende contacten wel één van de containers weggehaald, maar hier is ook een hoop troep blijven liggen. De Ombudsman draagt het verzoek van de vrouw warm over aan de gemeente en vraagt of ze met bewoner(s) in gesprek gaat. Dit gebeurt. Een maand later mailt de vrouw dat (bijna) alle problemen zijn opgelost. De open eindjes heeft zij momenteel contact over met een ambtenaar. De Ombudsman sluit tot nader bericht het dossier.

7274 onveilige situatie door slechte belichting

Een echtpaar heeft een woning gekocht in een nieuwbouwwijk in Almere. De parkeerplaats achter de woning van het echtpaar is gevaarlijk donker. Ze geven naar eigen zeggen al tijden aan dat het niet verlicht is en dat dit voor gevaarlijke situaties zorgt. Er wordt naar hun gevoel niet echt iets

gedaan met de meldingen. Inmiddels is de parkeerplaats en de straat daarnaartoe betegeld. Het echtpaar vreest dat alles straks weer opengegooid moet worden. De Ombudsman legt de klacht voor aan de gemeente. Die laat weten dat er contact wordt opgenomen met de familie. Daarnaast wordt er een aannemer aangeschreven om nog dit jaar tijdelijke lichtmasten te plaatsen. Dergelijke gebreken horen helaas bij een wijk in ontwikkeling, maar de gemeente doet er alles aan om het zo veilig mogelijk te maken en houden. De definitieve verlichting zal zeker nog worden geplaatst.

7131 aanpassing afgedekte borden

Een man vraagt zich af waarom op de bewegwijzeringsborden de recreatie symbolen worden afgeplakt. Omdat deze van reflecterend materiaal zijn gemaakt en het afgedekte deel niet, ziet het er zwart uit. Meneer vindt dit lelijk en stelt dat het onnodige aandacht trekt. Hij hoopt op een aanpassing van de situatie. De Ombudsman doet navraag bij de gemeente. Deze laat weten dat de zaak in behandeling wordt genomen. Er zal telefonisch contact met meneer worden opgenomen en hem zal worden aangegeven dat er een nieuwe melding gemaakt wordt omtrent de verwijzingsborden, uiteraard met vermelding van eerdere vraag. De man ontvangt een melding van de gemeente Almere en krijgt niet duidelijk waar het over gaat. Er zit geen beschrijving bij. De klachtencoördinator wordt gevraagd dit uit te zoeken en aan de Ombudsman terug te koppelen. Almere zal de man bellen. Omdat er geen telefoonnummer is wordt de man gemaild: de reden van het afplakken is dat de outdoor/camping mogelijkheid niet meer bestaat. Meneer ziet toch liever nieuwe borden in plaats van deze afgeplakte. Meneer stuurt een vijftal foto's mee als voorbeeld. De gemeente laat weten dat er nieuwe borden zullen worden geplaatst. Het dossier wordt gesloten.

6960 Geen bericht voorafgaand aan doorspuiten riool

Een echtpaar komt op het spreekuur in Almere. Het riool in hun straat wordt gemiddeld twee keer per jaar doorgespoten. Dit zorgt voor overlast buiten alle proporties. Het rioolwater komt tot aan het plafond omhoog. Dit gebeurt al 7 jaar. Het echtpaar zegt hier nooit (tijdig) een brief over te ontvangen. Iedere keer als zij een melding maken en een klacht indienen gebeurt er niets. Onlangs hebben zij weer een klacht ingediend. Daarbij vragen zij ook of er echt op gelet kan worden dat zij tijdig geïnformeerd worden. De gemeente reageert daarop vrij summier met dat het een vervelende situatie is en dat er zal worden doorgegeven dat er geen brief ontvangen is. Verzoekers weten niet zo goed wat ze met dit antwoord moeten. De Ombudsman wil graag weten of de gemeente ook nog gaat uitzoeken waarom er geen brief verzonden. Misschien kan de gemeente ook uitzoeken waarom de overlast zo ernstig is. De gemeente doet een cameraonderzoek in de riolering en ontdekt dat er sprake is van een verzakking tussen het huis van het echtpaar en het hoofdriool/ Door deze verzakking en het te snel terugtrekken van de reinigingsleiding ontstaat er een te grote druk waardoor de overlast zo ernstig is geweest. De gemeente gaat binnen 14 dagen de leiding vernieuwen. Het echtpaar is erg opgelucht en de Ombudsman sluit het dossier.

6845 Vergunning voor aanbouw mantelzorgwoning

Een vrouw neemt contact op met de Ombudsman. De vrouw wil een mantelzorgwoning bouwen. Zij weet niet of de mantelzorgwoning vergunningsvrij is. Volgens de informatie van de Rijksoverheid is het bouwen van een mantelzorgwoning omgevingsvergunningsvrij sinds oktober 2014, maar zij moet dit wel melden bij de gemeente. Vanwege de onduidelijkheid heeft de vrouw contact opgenomen met de gemeente en die gaf aan dat online gecontroleerd kan worden of de woning omgevingsvergunningsvrij is. Ze dient deze informatie online in: dit resulteert in een aanvraag voor een omgevingsvergunning. De vrouw komt er niet uit met de gemeente. Hoe kan de informatie van Rijksoverheid en die van de gemeente zoveel van elkaar verschillen? Zij vraagt de Ombudsman om duidelijkheid. De Ombudsman heeft voor de zekerheid gecontroleerd. Het klopt dat een mantelzorgwoning omgevingsvergunningsvrij kan zijn, mits er is voldaan aan de regels van het Besluit omgevingsrecht. De informatie van rijksoverheid is algemeen, maar die van

de gemeente is leidend. De vrouw is teleurgesteld, als zij dit eerder had geweten dan had zij namelijk de aanvraag eerder ingediend. De vrouw en de gemeente hebben meerder gesprekken hierover gehad. De Ombudsman begrijpt dat er haast is bij het toekennen van de vergunning, omdat mevrouw al plannen had gemaakt. Zij was in de veronderstelling dat er geen omgevingsvergunning nodig was. En de woning is noodzakelijk. Zij verkeert ook in onzekerheid, immers de gemeente kan de vergunning ook weigeren. Gelukkig was de aanvraag van mevrouw niet zo complex en was de vergunningsaanvraag snel afgehandeld en de aanvraag toegekend. De Ombudsman sluit het dossier.

6559 Klacht over afhandeling openbare melding

Meneer de Jong maakt melding bij de gemeente van een klacht aangaande lange planken die rondrijven in een vijver. Hij krijgt echter geen informatie over de afhandeling van de melding en de klacht en vraagt om hulp van de Ombudsman. Almere laat weten dat de planken opgeruimd zullen worden en dat meneer de Jong mag bellen mocht dit onverhoopt niet gebeuren. Niet kort daarna gaat het weer mis. Meneer de Jong heeft meerdere meldingen openbare ruimte gedaan, maar die worden naar zijn mening onvoldoende adequaat opgepakt. De Ombudsman zet ook dit verzoek weer door, maar dan blijkt de gemeente de klacht inmiddels opgepakt te hebben. De mediator is het gesprek met de man aangegaan. De Ombudsman is blij met de inzet van de mediator.

6505 Geen reactie gemeente op aanvraag vergunning

Een Almeerse man wendt zich tot het spreekuur van de Ombudsman. Hij snapt niet waarom hij geen vergunning kan krijgen voor de verbouwing van zijn schuur en zijn buurman wel. Ook heeft de gemeente hem aangegeven dat hij geen leges zou hoeven betalen, de man krijgt desondanks een brief van de gemeente waarin wordt aangegeven dat hij het wel moet betalen. De man wil graag duidelijkheid maar krijgt geen reactie van de gemeente. De Ombudsman biedt de man aan om zijn vragen door te sturen naar de gemeente. De man maakt hier graag gebruik van. Omdat de Ombudsman voor nu nog geen rol voor zichzelf ziet weggelegd, gaat hij over te sluiting van het dossier.

6503 geen reactie op klacht

Een Almeerse man dient een klacht in bij de gemeente. Zijn buurman treitert hem op allerlei manieren. Ook door bijvoorbeeld verkeerd te parkeren voor de deur van de man. De man ontvangt een ontvangstbevestiging van de gemeente, maar hoort verder niets meer. daarom wendt hij zich tot het spreekuur van de Ombudsman. De Ombudsman biedt de man aan zijn klacht (nogmaals) door te sturen naar de gemeente. De Ombudsman laat de man weten dat als hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht, hij zich te allen tijde weer tot de Ombudsman kan wenden. De Ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

6324 Bladafval afvoeren

Een man heeft een klacht betreffende onderhoud van groen in het openbaar: een grote berg bladafval wordt niet opgehaald. Ondanks toezeggingen van de gemeente dat het opgeruimd zou worden gebeurt er niets. Meneer schakelt ten einde raad de Ombudsman in. Deze stuurt de klacht door ter behandeling naar de gemeente en men geeft aan de klacht in behandeling te nemen. Er volgt geen reactie van verzoeker meer en het dossier wordt gesloten.

6089 geen reactie op klachten niet adequaat reageren na verzoek ombudsman

Een man uit Almere bezoekt het spreekuur van de Ombudsman. Op 26 maart heeft hij online een klacht ingediend bij de gemeente omdat zijn fiets kapot is gemaakt door medewerkers van de gemeente tijdens hun werk. Hij heeft behalve een ontvangstbevestiging niets van de gemeente

gehoord. Op 17 april heeft hij een rappel gestuurd maar ook daarop is geen reactie gekomen. De Ombudsman vraagt de gemeente de klacht met spoed op te pakken en de man te informeren. Dat blijkt minder eenvoudig dan verwacht. De fiets is beschadigd door een ketenpartner van de gemeente en de gemeente verwijst hem dan ook naar die partner. Hiermee wijken ze af van het advies van de eigen klachtencoördinator en ook de Ombudsman wordt hierover niet geïnformeerd. Ook op aanvullende vragen hierover reageert de gemeente niet. Bijna drie maanden later laat de man de Ombudsman weten dat de ketenpartner de klacht wel serieus heeft opgepakt en de man niet alleen een leenfiets heeft verstrekt maar ook de schade aan de fiets vergoed heeft. De Ombudsman laat de gemeente weten dat de gang van zaken in dit dossier geen schoonheidsprijs verdient maar gaat, gezien de goede afloop, over tot sluiting van het dossier.

6087 ruzie om invalideparkeerplaats

Op het spreekuur in Almere komt een echtpaar dat de wanhoop nabij is. De man is invalide, mist een been, en is afhankelijk van een rolstoel. Hij had al jaren een invalideparkeerplaats voor de deur, waar hij zijn werkbus parkeerde. Na een conflict met de burens zijn deze gaan klagen bij de gemeente over de parkeerplaats en vanaf toen is de ellende begonnen. Er is geprocedeerd tot aan de Centrale Raad van Beroep, waarbij het echtpaar niet in het gelijk werd gesteld. Inmiddels heeft de man de bus verkocht, zijn bedrijfje moeten stoppen en gaat alles ook ten koste van de relatie met zijn vrouw. Naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep heeft de gemeente het echtpaar een tekening gestuurd van hoe de parkeerplaats er nu uit moet zien maar nadat de burens daarover ook weer hun ongenoegen hebben geuit, heeft de gemeente ook dit weer veranderd. Het echtpaar roept de hulp van de Ombudsman in. Gedurende het onderzoek van de Ombudsman blijkt dat er veel meer speelt en dat het in de kern om een burenruzie gaat waarin de gemeente zijdelings betrokken is en daarin helaas niet altijd handig opereert. De houding en het gedrag van de man speelt daarbij zeker een rol, maar hij wordt keer op keer getriggerd door uitlatingen en (woord-)keuzes van medewerkers van de gemeente. In deze zaak trekt de Ombudsman veel en goed op met de mediator van de gemeente Almere. Uiteindelijk besluit het echtpaar dat ze moeten verhuizen, ze verkopen hun woning omdat de situatie onhoudbaar is. Mede dankzij de vastberadenheid van de mediator lukt het zowel de man als de vrouw om voor de opleverdatum een geschikte huurwoning te vinden. De Ombudsman bedankt de mediator voor zijn inspanningen en met volledige instemmingen van de man en de vrouw sluiten we dit langlopende dossier.

5608 geen toezicht bouwwerkzaamheden

Verzoekster heeft een kavel gekocht en bebouwd in Almere Nobelhorst. Er wordt daar volop gebouwd door bewoners. De gemeente houdt volgens verzoeker geen tot weinig toezicht. De vrouw haar huis is inmiddels klaar. Verderop worden de palen geslagen voor de volgende woning. De aannemer gaat hier volgens haar onzorgvuldig te werk en houdt zich niet aan de regels zoals de gemeente deze gesteld heeft. Hierdoor is er schade ontstaan aan haar (nieuwe) woning. Scheuren in de muren en vloer. De vrouw vindt het vreselijk. Ze probeert in contact te komen met de gemeente over het feit dat zij volgens haar onvoldoende toezicht houdt bij het bouwen. Bij de gemeente krijgt ze de ene naar de andere keer te horen dat er een terugbelverzoek gedaan zal worden. De vrouw wordt niet gebeld. Bij het indienen van een klacht duurt het maanden voordat deze is afgehandeld. Ondertussen probeert de verzoeker ook schade te verhalen bij de aannemer. Nergens lijkt ze gehoor te krijgen. Uiteindelijk krijgt ze van de gemeente een email ten aanzien van haar klacht met aanvullende vragen. Uiteindelijk wordt de klacht afgehandeld, maar ze is over de uitkomst, noch het proces tevreden. Ze zoekt contact met de Ombudsman. Helaas blijft ook de ingekomen klacht bij de Ombudsman steken. De Ombudsman belt een paar weken later om excuses te maken en te vragen wat er speelt. De vrouw vertelt dat het bouwbedrijf inmiddels een schadevergoeding heeft uitgekeerd, maar ze is niet te spreken over het uitblijven van handelen door de gemeente. Ze vertelt dat dit telefoongesprek het eerste telefonische

contactmoment is in het hele proces. Niemand van de gemeente heeft haar ooit gebeld. Terwijl haar klacht ging over het niet oppakken van terugbelverzoeken en er niet doorkomen bij de gemeente ten tijde van de bouwwerkzaamheden. Het feit dat haar probleem nu opgelost is, maakt dat ze het nu los wil laten. Ze vindt het wel belangrijk dat zij een signaal afgeeft. De Ombudsman legt uit dat dit zal worden meegenomen in de rapportage die hij ieder kwartaal schrijft voor de gemeente. De Ombudsman stuurt de vrouw een bos bloemen om nog eens excuses te maken en sluit het dossier.

5540 plaatsing en handhaving aanmeerplekken gemeente

Een vrouw komt op het spreekuur van de Ombudsman, omdat zij geen antwoord krijgt op haar brief met vragen en bezwaren betreffende de afmeerplekken die de gemeente aan de oever achter haar huis heeft gerealiseerd. Het realiseren van deze plekken betreft beleid, maar volgens de vrouw worden er binnen dit beleid ook overtredingen gemaakt en daar wordt ook niet op gehandhaafd, ook niet als zij dit meldt. De Ombudsman gaat bij de vrouw langs en constateert inderdaad een aantal dingen. Hij stelt een aantal verhelderende vragen aan de gemeente, maar het duurt langere tijd voor hij een reactie krijgt. De antwoorden die vervolgens worden gegeven zijn niet erg verhelderend. Dit komt, zo blijkt later, omdat het juridisch erg ingewikkeld in elkaar zit. Richting verzoeker toe is er echter geen enkel antwoord gekomen op haar brief met vragen (inmiddels 7 maanden geleden). Een uitleg dat iets beleid betreft en dat zij zich tot de politiek moet wenden, of dat iets juridisch nog niet goed uitgewerkt is, kan mogelijk ook een antwoord zijn. Omdat de verzoeker zich niet gehoord en serieus genomen voelt stelt de Ombudsman een gezamenlijke schouw voor op locatie. Zo kan verzoeker concreet aanwijzen wat haar dwars zit en dit geeft de gemeente de mogelijkheid om haar te laten zien dat zij wel gehoord wordt. Al is de uitkomst niet zoals zij die zou willen, het draagt zeker bij aan de procedurele rechtvaardigheid. Dit gebeurt. De verzoeker wijst op locatie een aantal overtredingen aan. De gemeente erkent de problemen en legt uit dat zij momenteel bezig zijn met een concreet handhavingsbeleid op dit gebied. Dit vindt verzoeker een begrijpelijk en acceptabel antwoord. Voor wat betreft het algehele verbod op de afmeerplaatsen (datgeen wat zij eigenlijk het liefst zou willen) moet zij zich echter wel tot de politiek wenden. Dit zal zij doen. De gemeente geeft de directe contactgegevens van de persoon tot wie de verzoeker zich kan wenden als er nog vragen zijn, maar ook als er zich nieuwe problemen voor doen rond overlast. Omdat verzoeker aangeeft tevreden te zijn met deze uitkomst sluit de Ombudsman het dossier.

5129 aanleg parkeerplaatsen alvorens reactie te geven op ingediende bezwaren

Een echtpaar krijgt een brief van de gemeente waarin staat dat voor hun woning vijf parkeerplaatsen worden aangelegd. Zij schrijven meteen een brief terug aan de gemeente om te laten weten dat zij het hiermee niet eens zijn vanwege ontneming van uitzicht op de speeltuin en omdat dit niet veilig is hiernaast parkeerplaatsen aan te leggen. Twee weken later en zonder dat de gemeente op de brief heeft gereageerd, begint de gemeente met de aanleg van de parkeerplaatsen. Het echtpaar wendt zich opnieuw tot de gemeente, die erkent niet juist te hebben gehandeld door niet vóór de start van de werkzaamheden te reageren op de brief, wat wel gebruikelijk is maar door een storing en onachtzaamheid niet is gebeurd. De gemeente biedt excuses aan. Het echtpaar wendt zich tot de Ombudsman met de vraag of de gemeente al dan niet juist heeft gehandeld en of de situatie terug kan worden gedraaid. De Ombudsman constateert dat het niet reageren op de bezwaren niet netjes is, maar acht dit verder niet van invloed op de aanleg van de parkeerplaatsen. Reden daarvoor is dat de parkeerdruk in de buurt aanleiding was om meer parkeerplekken aan te leggen en dat hierover geen verschil van mening bestond in de buurt. Daarnaast heeft de gemeente aannemelijk gemaakt dat deze locatie de meest geschikte in de buurt is waar deze parkeerplekken gerealiseerd konden worden. Gelet daarop is er geen aanleiding voor verder onderzoek. Daar komt bij dat de gemeente aan de bezwaren over de veiligheid tegemoet wil komen door een laag buishekwerk te plaatsen bij de speeltuin, dat ervoor

moet zorgen dat kinderen oversteken op de plekken waar zij meer overzicht hebben. Dossier gesloten.

4839 uitblijven behandeling verzoek laadpaal

Een man doet in de zomer van 2016 een aanvraag voor een oplaadpaal ten behoeve van het opladen van zijn elektrische auto. Als hij na een half jaar nog niets hoort stuurt hij een herinnering naar de gemeente Almere. Hij vult ook een formulier dwangsom in. De gemeente laat weten dat het opleggen van een dwangsom niet mogelijk is omdat het hier om een verzoek en niet om een aanvraag gaat. Het verzoek wordt vervolgens wel in behandeling genomen. Hij stuurt stukken op, maar de gemeente doet hier niets mee. Hij is aangewezen op een parkeerterrein, die hem parkeergeld kosten en waarvoor hij ook een boete heeft ontvangen. Tegen de boete heeft hij bezwaar gemaakt die vervolgens is afgewezen. Hij dient tweemaal een klacht in bij de gemeente Almere, maar krijgt geen reactie. De Ombudsman vraagt de gemeente Almere de klacht alsnog in behandeling te nemen.

4461 schadeclaim gemeente en klachten over niet onderhouden wegdek

Een man uit Almere heeft de gemeente Almere aansprakelijk gesteld voor schade aan zijn bakfiets veroorzaakt door een slecht wegdek. De gemeente wijst de aansprakelijkheid af, ook in bezwaar. Daarop wordt hij 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 er gemakkelijk met haar zorgplicht omgaat. De man kan geen gebruik meer maken van zijn bakfiets, is voor zijn vervoer van die fiets afhankelijk. Omdat hij in de schuldsanering zit is het openbaar vervoer te kostbaar voor hem. Er volgt een heel lang traject met de gemeente Almere. De Ombudsman vergoedt de kosten voor de reparatie van de fiets, maar wil daarover wel in gesprek met de gemeente. Dit gesprek komt maar niet van de grond en dan blijkt na een aantal maanden de fiets van de man weer kapot. Het wegdek is nog steeds kapot. Na heel veel overleg, huisbezoeken, een schouw ter plekke en het inschakelen van de mediator door en van de gemeente komt de zaak na ruim een jaar eindelijk tot een oplossing die voor alle partijen aanvaardbaar is. De Ombudsman bedankt opnieuw de mediator van de gemeente Almere en sluit in overleg met verzoeker het dossier.

4369 Verzoek verplaatsen bank voor woning

In een straat plaatst de gemeente, als uitkomst van een bewonersinitiatief, banken voor woningen. Twee bewoners vragen de gemeente vanaf het moment van plaatsing om de banken een kwartslag te draaien zodat mensen die er gebruik van maken niet recht op/in de woningen kijken en zo overlast kan worden voorkomen. De gemeente reageert hier volgens deze bewoners onvoldoende op, ook op de klacht die daaruit volgt. Zij wenden zich tot de Ombudsman. Uit informatie van de gemeente blijkt dat alle buurtbewoners bij brief zijn uitgenodigd voor een informatieavond waar het schetsplan is gepresenteerd. Ook blijkt dat de gemeente excuses heeft aangeboden voor het uitblijven van een reactie. Verder volgt eruit dat de gemeente bij de politie informeert naar eventuele overlast en aan de politie vraagt om deze locatie mee te nemen in hun ronde om te zien of er overlast is. Er is tot op heden niets bekend over overlast. Nu de bankjes zijn geplaatst op initiatief van bewoners en er geen overlast is geconstateerd, ziet de gemeente geen aanleiding om de bankjes te verwijderen/verplaatsen. De Ombudsman heeft op basis van deze reactie geen vermoeden van onbehoorlijk handelen en sluit het dossier.

4069 Niet onderhouden brug

Een man dient namens een VVE een klacht in bij de gemeente Almere over de slechte staat van een brug. De brug zou al jarenlang geen goede topklaag meer hebben, waardoor het erg glad is bij regen en vorst. De gemeente Almere zou echter niet op de klacht hebben gereageerd. De Ombudsman verzoekt de man om onderliggende stukken, waaronder de klachtbrief, door te

sturen. Op het verzoek van de Ombudsman wordt echter in het geheel niet gereageerd en de Ombudsman is daarom genoodzaakt om het dossier te sluiten.

3467 Het kappen van bomen wordt niet overlegd met bewoners

Een man uit Almere klaagt erover dat het op grote schaal bomen kappen door Almere niet in overleg met bewoners gaat. Het is onduidelijk of hij zijn klacht al bij Almere heeft neergelegd. De Ombudsman doet navraag hierover bij de man en biedt aan de klacht door te zenden, als dit nog niet gebeurd is. Als daarop geen reactie volgt wordt het dossier gesloten.

5.7. Publiekszaken

5.7.1. Burgerzaken

7320 afspraak herinschrijving duurt verzoeker te lang

Een man belt de Ombudsman. Zijn zoon is een half jaar geleden naar het buitenland vertrokken en nu is hij weer terug. Hij moet daarom voor een herinschrijving een afspraak maken. Hij kan hiervoor over twee weken terecht. De vader vindt het onverantwoord. Die twee weken is hij niet verzekerd, terwijl dit wel verplicht is. De Ombudsman begrijpt dat dit niet wenselijk is, maar een wachttijd van twee weken acht de Ombudsman niet per definitie onacceptabel. Wel dient de gemeente rekening te houden met eventuele medische noodzaak waarom de jongen eerder verzekerd moet zijn. De vader vertelt dat zijn zoon een verwijzing voor de GGZ nodig heeft. De wachtlijsten daarvoor zijn al zo lang en daar komen dan nu nog eens 2 weken bij. De Ombudsman zegt toe even intern met een collega te sparren. Nog voordat de terugkoppeling volgt mailt de man al dat zijn zoon toch weer naar het buitenland vertrekt. De afspraak was kennelijk toch niet zo dringend als in eerste instantie verwacht. De Ombudsman sluit het dossier.

7044 wachttijden afspraken herinschrijving

een vrouw beklaagt zich over het feit dat ze pas na drie weken in aanmerking komt voor een afspraak om zich opnieuw in te schrijven. Ze was uitgeschreven omdat ze geen woning had, maar kwam ook niet in aanmerking voor een briefadres. Toen ze wel een woning vond, kon zich ze zich dus pas na drie weken formeel inschrijven. De vrouw is bang dat ze om die reden problemen krijgt met het aanvragen van toeslagen. De Ombudsman vertelt de vrouw dat de procedure rondom een hervestiging iets meer tijd in beslag neemt en dat de wachttijden daarom iets langer zijn dan voor reguliere aangiftes. dat is vervelend, maar drie weken acht de Ombudsman nog acceptabel. Als het goed is neemt de gemeente wel de dag waarop de vrouw de afspraak heeft gemaakt als uitgangspunt, zodat de inschrijving wel met terugwerkende kracht op de juiste datum geregistreerd wordt. Mocht dat niet gebeuren, dan mag de vrouw altijd weer contact opnemen met de Ombudsman.

6112 klacht over niet zomaar mogen erkennen kind

Een vrouw wendt zich tot de Ombudsman. De biologische vader van haar kind wil na een aantal jaar graag toch nog hun kind erkennen. De gemeente heeft kennelijk twijfels of de man wel de biologische vader van het kind is en na een aantal gesprekken wordt hen verteld dat zij een vaderschapstest moeten doen. De reden van twijfel is dat het kind enige tijd geleden door een andere man is aangegeven. Dit was echter de neef van de vrouw, zo verklaart zij. De vrouw begrijpt niet waarom zij een DNA test moet laten doen. Zelfs als de man niet de biologische vader zou zijn dan zou hij het kind mogen erkennen. Ze wendt zich tot de Ombudsman. Ook bij de Ombudsman roept het vragen op. De Ombudsman vraagt aan de gemeente wat precies de reden

is dat de man een DNA test moet laten doen. De gemeente legt uit dat na een recente uitspraak van het Europese Hof er veel 'schijn'-erkenningen worden gedaan, waarbij erkenning eigenlijk alleen gericht is op het verkrijgen van een geldige verblijfstitel. De man die het kind wil erkennen heeft niet de Nederlandse nationaliteit en geen verblijfstitel. De Ombudsman vraagt zich af of dit wel aan de orde is wanneer er gewoon een verzorgende ouder met de Nederlandse nationaliteit in beeld is. De vrouw en de man doen een vaderschapstest en hij is de biologische vader. De erkenning geschiedt. Echter, de vrouw vindt dat zij onevenredige kosten heeft moeten maken door het handelen van de gemeente. Zij heeft het niet breed en een DNA test kost voor haar veel geld. De Ombudsman adviseert haar om eerst een klacht in te dienen en daarbij om coulance te verzoeken aan de gemeente. Wellicht kan de gemeente haar gedeeltelijk tegemoet komen in de door haar gemaakte kosten, of kunnen ze haar goed uitleggen waarom dit niet aan de orde is. Als zij zich niet in de klachtafhandeling kan vinden dan kan zij zich weer tot de Ombudsman wenden. Dit gebeurt niet.

4748 ex weigert zich uit te schrijven

Een vrouw woont met haar jonge kind in een vrije sector woning in Almere. Haar ex-vriend is per 3 augustus jl. uit deze woning vertrokken. Per 4 augustus heeft zij dit gemaild aan de makelaar. Hij schrijft zich echter niet uit. Hij woont nu bij zijn ouders of elders en weigert zich daar in te schrijven. Op 24 augustus is er vanuit de gemeente een adresonderzoek gestart. De vrouw heeft in het kader hiervan een brief ontvangen die ze retour afzender heeft gestuurd. Een maand geleden belt de vrouw met de gemeente en haar wordt toegezegd dat er binnen een week een brief gestuurd zou worden, die heeft ze echter nooit ontvangen. Vervolgens heeft ze opnieuw gebeld, maar men mocht haar geen informatie verstrekken over de verzending van een brief. Nu is ze bang dat er iets mis gaat met adresonderzoek. De vrouw heeft een WMO indicatie vanwege MS. Ze krijgt nu helemaal geen toeslag, geen zorgtoeslag, geen kindgebondenbudget en geen kinderopvangtoeslag. Ze heeft een WW uitkering van ruim € 1000,-. Vanaf volgende maand heeft ze een probleem. Haar ouders hebben haar geld geleend. Ze heeft een kort geding aangespannen voor kinderalimentatie. Ze weet niet wat ze moet doen. De huur is al voor twee maanden gestorneerd door ex en mevrouw heeft nu al incassokosten moeten betalen. Ze heeft wel hulp van het Leger des Heils die elke week langskomt. De vrouw had in eerste instantie een nieuwe huurwoning nadat het stel uit elkaar ging, maar omdat haar ex maar niet vertrok en ze de dubbele huurlasten niet kon betalen, is ze teruggegaan naar haar oude woning. In die periode heeft ze Bijzondere bijstand aangevraagd voor verhuiskosten en dubbele huren. Die aanvragen lopen nog. De man verliet de woning vervolgens toch en heeft de huur gestorneerd. Uiterlijk over twee weken zou ze bericht krijgen over deze aanvraag, maar kans dat het wordt afgewezen is groot omdat hij nog ingeschreven staat. De Ombudsman vraagt de gemeente de man zo snel mogelijk uit te schrijven per datum van de start van het adresonderzoek. Dat gebeurt. Nu kunnen de toeslagen met terugwerkende kracht uitgekeerd worden. De aanvragen die bij de gemeente lopen, blijken vertraging te hebben opgelopen vanwege een wisseling van de wacht. Ook de Ombudsman moet verschillende malen rappelleren. uiteindelijk worden de aanvragen toegewezen. De gemeente biedt haar excuses aan en de Ombudsman blijft de afhandelingstermijnen goed in de gaten houden.

3415 problemen met de Belastingdienst door kamerverhuur

Een man verhuurt kamers in zijn huis in Almere. Daardoor ontstaan zowel voor hem als voor zijn huurders regelmatig problemen met de (gemeentelijke) belastingdienst en de SVB over allerlei toeslagen omdat de huurders als toeslagpartners van de man worden aangemerkt. Door tussenkomst van de Ombudsman kunnen die problemen grotendeels worden ondervangen door als bewijsstukken huurcontracten en overschrijfbewijzen van de huurpenningen aan de instanties

te sturen. De Ombudsman wijst de man erop dat de gemeente hier niets aan kan doen omdat die de huurders gewoon als bewoners moet inschrijven/. Het is aan de Belastingdienst om ze vervolgens als kamerverhuurders aan te merken. Daar gaat het steeds mis. De man had hiervoor een vast contactpersoon, maar die stelt niet meer als zodanig te kunnen fungeren. De Ombudsman kan niet oordelen over de Rijksbelastingdienst en neemt contact op met de Nationale Ombudsman over dit dossier. Die pakt de klacht verder met de Belastingdienst op.

5.7.2. Belastingen

7619 de afwijzing kwijtscheldingsverzoek

Een vrouw uit Almere dient bij haar gemeente een verzoek tot kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen in. Haar verzoek wordt afwezen, omdat er sprake van vermogen. Dit vermogen bestaat uit de overwaarde van haar koopwoning (WOZ-waarde minus de hypotheekschuld). De vrouw is het niet eens met deze vaststelling, nu zij met een schuldhulpverleningstraject is begonnen en veel moeite heeft de de eindjes aan elkaar te knopen. De Ombudsman raadt haar aan een beroepsschrift in te dienen tegen het afwijzende besluit van Almere en bij het opstellen daarvan de hulp van de schuldhulpverlener in te roepen.

7604 ongelijke behandeling WOZ waarde woning

Een echtpaar komt naar het spreekuur van de Ombudsman. Ze hebben onlangs een nieuwbouw woning gekocht in Almere. Onlangs hebben zij bericht ontvangen van de WOZ waarde van de woning. Deze valt veel hoger uit dan zij verwacht hadden. Ze maken bezwaar tegen de beschikking, omdat zij de woning voor een aanzienlijk lager bedrag gekocht hebben dan dat de WOZ waarde nu stelt. In reactie op hun bezwaar wordt gesteld dat zij de woning 'vrij op naam' hebben gekocht, maar dat voor de WOZ waarde er altijd gekeken wordt naar het bedrag 'kosten koper'. Het echtpaar vindt dit vreemd, omdat zij begrepen hebben van hun bureaus dat er bij hun huis wel uit is gegaan van het bedrag 'vrij op naam'. Dit vinden zij ongelijke behandeling, maar nu zijn ze gedwongen om naar de rechter te gaan om hier nog wat aan te doen. De Ombudsman begrijpt dat, als er inderdaad sprake is geweest van een 'ongelijke behandeling', het erg zuur is als zij naar de rechter zouden moeten. De Ombudsman stelt voor dat hij de 'klacht' warm overdraagt naar de eerste lijn. De gemeente kan kijken of er inderdaad in gelijke gevallen anders is beslist. Als dit zo is dan kan de gemeente WOZ waarde ambtshalve corrigeren. Dit gebeurt uiteindelijk ook. Het echtpaar is blij dat zij niet naar de rechter hoefden.

6096 onduidelijkheid rond kwijtschelding belastingen

Een vrouw uit Almere beklagt zich er over dat het eerder toegekende kwijtscheldingsverzoek voor gemeentelijke belastingaanslagen over 2017 zonder enige uitleg of toelichting door de gemeente is ingetrokken. Op het bezwaarschrift tegen de intrekking wordt vervolgens niet gereageerd. Bij het kwijtscheldingsverzoek over 2018 gaat het ook niet goed. Er zou zomaar uitstel van betaling zijn verleend tot eind van het jaar. Tot slot komt er geen reactie op de brief van de vrouw aan de gemeente met vragen over het verleende uitstel. Uit onderzoek blijkt dat de vrouw in de eerste instantie niet in aanmerking kwam voor kwijtschelding over 2017 omdat er sprake is van een overwaarde op haar woning. Vanwege de omstandigheden waarin de vrouw verkeert en haar daarom tegemoet te komen heeft de gemeente de aanslag over 2017 als oninbaar bestempeld. De aanslagen die op oninbaar worden gesteld worden 1x per jaar gefiatteerd. Daarover wordt de belastingplichtige geïnformeerd. De brief met deze informatie blijkt verkeerd begrepen te zijn. Tegen de belastingaanslag van 2018 blijkt de vrouw een bezwaarschrift te hebben ingediend en alvast om een betalingsregeling te hebben verzocht. Het bezwaarschrift moet voor het eind van dit jaar worden afgehandeld. Dat stond ook in de ontvangstbevestiging vermeld en blijkt eveneens voor verwarring te hebben gezorgd. Intussen

heeft de vrouw de aanslag van 2018 volledig betaald zodat zowel het bezwaarschrift als het verzoek om een betalingsregeling door de gemeente als ingetrokken wordt beschouwd. De vrouw geeft aan met de gegeven uitleg te begrijpen en daarover tevreden te zijn.

5.7.3. Klant contact centrum

7142 Klacht over opvragen privacygevoelige informatie

Een man uit Almere wendt zich tot de Ombudsman, omdat hij bij een melding openbare ruimte via de website geacht wordt zijn BSN nummer op te geven. Dit mag niet zomaar opgevraagd worden en is in een geval van een dergelijke melding zeker niet nodig. Het is daarmee ook in strijd met de privacyregelgeving. Hij heeft het meerdere keren aangekaart bij de gemeente, maar het systeem is nog steeds niet gewijzigd. Ook de Ombudsman heeft in het verleden dit punt aangekaart bij de gemeente. Met de invoering van de nieuwe privacywetgeving heeft iedere gemeente de verplichting een functionaris gegevensbescherming (FG) aan te stellen. Zo ook de gemeente Almere. De Ombudsman vraagt de man of hij deze klacht mag doorsturen aan de FG gelet op de aard van de klacht. De man laat weten niet veel vertrouwen te hebben, omdat hij niet denkt dat deze écht onafhankelijk is, en wil weten wat verder tot de mogelijkheden behoort. De Ombudsman legt uit dat het in beginsel zo moet zijn dat ook de FG onafhankelijk de klacht op zal pakken, maar dat het de man ook vrij staat om een klacht in te dienen bij de autoriteit persoonsgegevens. Bij het uitblijven van een reactie sluit de Ombudsman het dossier.