

Inhoudsopgave

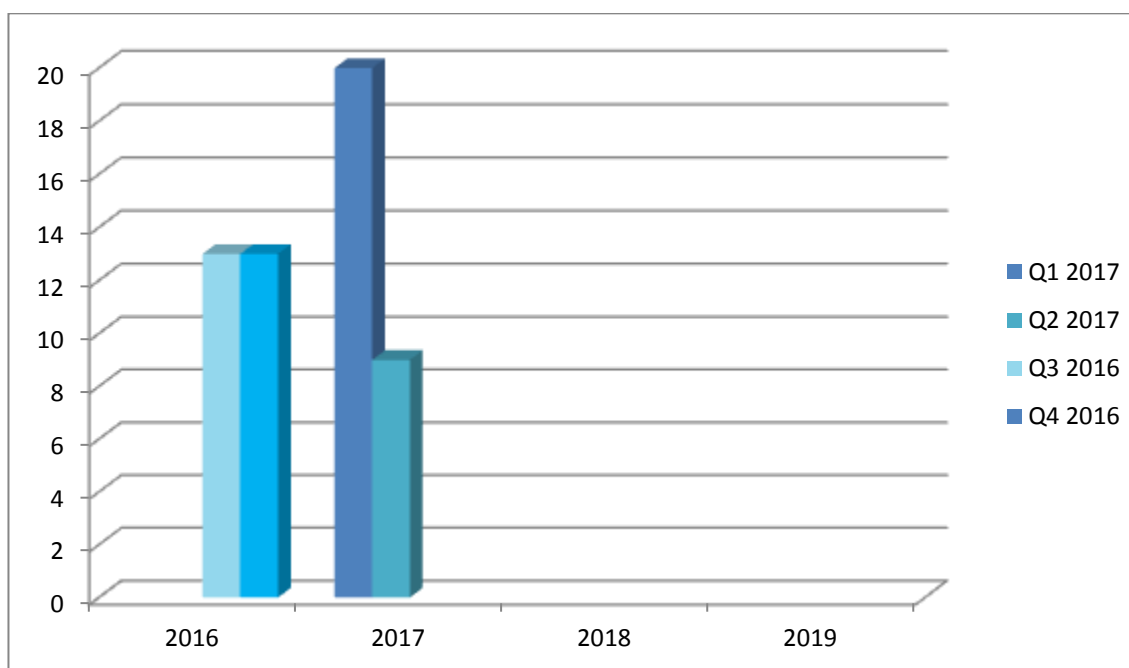
Inleiding.....	2
Kwartaalcijfers	2
Overzicht.....	2
Spreiding.....	3
Eerste- en tweedelijnsklachten.....	3
Interventies.....	4
Intervisiegesprek.....	4
Mediation.....	4
Intervisiegesprek.....	4
Schouw.....	4
Actualiteiten.....	5
Kennismaking afdelingshoofden	5
Effectieve aanpak veelvragers	5
Rode Draden.....	6
Samenvatting van zaken.....	7
Ingekomen in Q2	7
Ingekomen in Q2.....	10

Inleiding

Voor u ligt de kwartaalrapportage van de Ombudsman Metropool Amsterdam over de gemeente Amstelveen. Deze rapportage geeft onder andere inzicht in de zaken die in het tweede kwartaal van 2017 bij de ombudsman zijn binnengekomen en afgehandeld.

In iedere kwartaalrapportage worden de ingekomen en afgeronde zaken beschreven, wordt er kort ingegaan op de kwartaalcijfers en de interventies die daaruit volgden, als ook de actualiteiten en de rode draden die de ombudsman heeft gesignaleerd in deze periode.

Na een korte bespreking van de kwartaalcijfers wordt in deze rapportage inzichtelijk gemaakt welke acties de ombudsman ondernam naar aanleiding van binnengekomen zaken, als ook welke rode draden hij heeft gesignaleerd.



Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

Kwartaalcijfers

In het tweede kwartaal van 2017 is het aantal ingekomen zaken over de gemeente Amstelveen bij de ombudsman ten opzichte van het eerste kwartaal fors gedaald. Een directe verklaring daarvoor heeft de ombudsman niet, maar wel is het voorstelbaar dat de verbeterde inrichting van de klachtafhandeling binnen de gemeente zelf maakt dat mensen minder aanleiding zien om een klacht in te dienen bij de ombudsman.

Overzicht

Er is besloten de vorm van de kwartaalrapportages iets aan te passen, om zo tegemoet te komen aan de wens van een beter zicht op de vraag of de bij de ombudsman binnengekomen klacht een eerste- of tweedelijns klacht betreft, in welke fase de klacht zich bevindt (in behandeling, afgerond, in bewaking), en welke interventie wordt/is ingezet om de klacht af te handelen.

5 augustus 2017

Klacht	Onderwerp	1 ^e lijn	2 ^e lijn	Fase	Interventie
<i>Ingekomen vòòr Q2 (en nog in behandeling of in Q2 afgerond)</i>					
1961	Overlast			In behandeling	Onderzoek
1972	VVH			Afgerond	Intervisiegesprek
2006	Woonlastenfonds			Afgerond	Koffietafelgesprek
2349	Overlast			In behandeling	Onderzoek
2805	Woningurgentie			Afgerond	Doorverwijzing
2849	Zorg			Afgerond	Doorverwijzing
2984	Parkeren			In behandeling	Onderzoek
2872	Inkomen			In bewaking	Informatieverzoek
3184	Schuldhelp			In behandeling	Intervisiegesprek Coulanceverzoek
3515	Zorg			Afgerond	Mediation
<i>Ingekomen in Q2</i>					
3543	Inkomen - uitkering			Afgerond	Doorzending
3569	Parkeren			Afgerond	Informatieverzoek
3584	Parkeren			Afgerond	Doorverwijzing
3648	Woningurgentie			Afgerond	Doorzending
3671	Burgerzaken -briefadres			Afgerond	Informatieverzoek
3782	Schuldhelp			Afgerond	Informatieverzoek
3817	Sociaal Team			In behandeling	Informatieverzoek Doorverwijzing
3974	Kwijtschelding schuld			In behandeling	Doorzending
3982	Afwijzing schadeclaim			In behandeling	Doorverwijzing

Totaaloverzicht van zaken ingekomen in Q2 en zaken ingekomen vòòr en nog in behandeling of afgerond in Q2

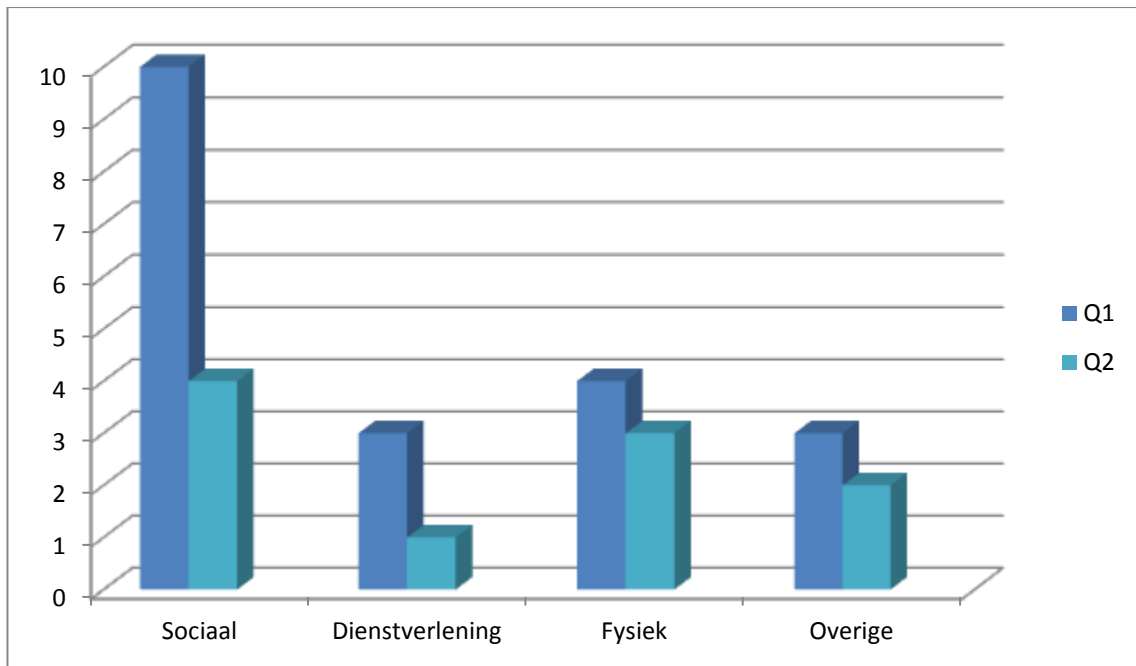
Eerste- en tweedelijns klachten

Aangezien de ombudsman een tweedelijnsklachtenvoorziening is, worden er in principe alleen zaken in behandeling genomen van burgers die de eerstelijnsklachtenbehandeling van de gemeente hebben doorlopen. Soms komt het voor dat burgers daarvan niet op de hoogte zijn. In dat geval verwijst de ombudsman hen door naar de gemeente, of wanneer nodig naar een andere instantie waar de burger in kwestie terecht kan. Wanneer iemand daar echt mee geholpen is zendt de ombudsman de klacht in overleg met de burger voor hem of haar door naar de gemeente. In dat geval is er sprake van een doorzending.

Het komt echter ook voor dat een zaak voor de burger zo urgent is, dat de ombudsman een uitzondering maakt en een klacht in behandeling neemt die de eerste lijn nog niet heeft doorlopen. In dat geval kan hij er bijvoorbeeld voor kiezen de zaak warm over te dragen aan de gemeente. Er is in dat geval sprake van een doorverwijzing. Omdat er aan de keuze voor een warme overdracht (doorverwijzing) wel onderzoek voorafgaat, staan klachten waarbij is gekozen voor deze werkwijze in het schema gerangschikt in de kolom 2^e lijn.

Zowel doorzendingen als doorverwijzingen worden niet gefactureerd door de ombudsman.

5 augustus 2017



	Sociaal	Dienstverlening	Fysiek	Overige
Q1	10	3	4	3
Q2	4	1	3	1

Aantal in Q1 binnengekomen zaken per domein

Diverse thema's

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de klachten die in het tweede kwartaal van 2017 bij de ombudsman binnenkwamen relatief divers waren, en daarmee verspreid over de verschillende organisatieonderdelen van de gemeente. Er zijn in het tweede kwartaal geen organisatieonderdelen of afdelingen die in negatieve zin opvallen.

Interventies

In dit deel van de rapportage worden de interventies besproken die de ombudsman in het tweede kwartaal heeft ingezet om tot een oplossing te komen in de betreffende zaken. In alle tweedelijns zaken die bij de ombudsman binnenkomen wordt (voor)onderzoek gedaan. Op basis van dat onderzoek wordt besloten wat de te zetten vervolgstappen zijn. Die vervolgstappen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit een intervisiegesprek, schouw of mediation.

Intervisiegesprek

Op 10 april heeft de plaatsvervangend ombudsman, Anne Martien van der Does een gesprek gevoerd met de gemeente over een zaak waarin een burger zich al langere tijd onvoldoende gehoord voelde. Doel van het gesprek was te achterhalen waar de onvrede bij de burger vandaan kwam, en samen tot een oplossing te komen. De zaak loopt nog.

Mediation

In Amstelveen uiten familieleden zorgen over hun ouders in WLZ-woonvoorziening. De gemeente pikt dit op. Eén klacht is bijzonder in die zin dat een verzorgend familielid dat veel zorgtaken op zich neemt op korte termijn voor langere tijd het ziekenhuis in moet. Zij maakt zich zorgen over de verzorging van haar moeder in die periode. Op verzoek van de wethouders regelt de plaatsvervangend ombudsman een gesprek tussen tehuis en kinderen, waarin onder haar leiding afspraken worden gemaakt over de verzorging in deze periode.

Schouw

Op 22 juni ging de ombudsman samen met de gemeente ter plaatse voor een schouw inzake een klacht over parkeerdruk. Doel van een schouw is een beter beeld te krijgen van de situatie waarover een klacht wordt ingediend. Een schouw kan helpen om verschillen van inzicht daarover in kaart te brengen, en geeft de onderzoeker van de ombudsman, maar ook de gemeente meer feeling met de zaak. Op basis daarvan kan dan gezamenlijk gezocht worden naar een oplossing.

Intervisiegesprek

In de klachtbehandeling over een zaak die gaat over de aanbouw van een garage erkent de gemeente dat sommige dingen niet goed zijn gegaan, maar de ombudsman vraagt zich af of dit het maximale is dat de gemeente de gedupeerde te bieden heeft. Daarom voerde de ombudsman op 13 juni een gesprek met de gemeente om te verkennen waar ruimte zat om, behalve het erkennen dat sommige dingen niet goed zijn gegaan, een tegemoetkoming in de schade te verstrekken. Het was een prettig gesprek waarin zowel de ombudsman als de gemeente hun invalshoeken hebben toegelicht. (zie voor het verdere inhoudelijke verloop de samenvatting van zaak 1972 op pagina 10).

Actualiteiten

Naast de interventies die worden ingezet om zaken op te lossen zijn er in ieder kwartaal ook contactmomenten tussen de gemeente en de ombudsman die niet direct gerelateerd zijn aan zaken. Om inzicht te geven in hetgeen er tijdens zulke momenten wordt besproken worden deze kort toegelicht in dit deel van de rapportage.

Kennismaking met afdelingshoofden

Op zowel 13 april en 11 mei vond in navolging van de eerste sessie in het eerste kwartaal nog een tweetal kennismakingssessies plaats tussen de afdelingshoofden van de gemeente en de ombudsman. Doel van de gesprekken was nadere kennismaking met het werk van de ombudsman, evenals het uitspreken van verwachtingen over en weer.

Ontwikkeling effectieve aanpak veelvragers

Op 8 mei is in een gesprek met de klachtcoördinatoren van zowel Amstelveen als Diemen, en de ombudsman besloten gezamenlijk op te trekken in de ontwikkeling van een effectieve aanpak met betrekking tot veelvragers. In een vervolgesprek heeft de gemeente Amsterdam zich hier ook bij aangesloten.

Veelvragers zijn burgers die onevenredig veel aandacht en tijd vragen van een organisatie, al dan niet op grond van redelijkheid. Sommige mensen kunnen of willen ondanks een enorme inzet van bijvoorbeeld klachtcoördinatoren niet geholpen worden. Dat levert frustrerende situaties op, voor zowel de burger als de betreffende organisatie, die veel tijd, energie en geld kosten.

Daarom hebben de gemeente Amstelveen, de gemeente Diemen, de gemeente Amsterdam en Ombudsman Metropool Amsterdam besloten samen een aanpak te ontwikkelen die zowel burgers als organisaties recht doet.

Rode draden

Het tweede kwartaal van 2017 kenmerkt zich vooral door een betrekkelijke rust. Het aantal zaken dat binnenkwam was aanmerkelijk lager dan in het eerste kwartaal, waardoor het aantal contactmomenten beperkt bleef.

Het contact dat er is met de klachtencoördinatoren is laagdrempelig en kenmerkt zich door een informele omgang, wat prettig samenwerkt. De werkwijze die in het eerste kwartaal vorm kreeg is in dit tweede kwartaal verder gestroomlijnd. Zo is afgesproken dat alle klachten die bij ons binnenkomen eerst besproken worden met de klachtencoördinatoren, zodat zij het overzicht kunnen bewaren en intern rode draden kunnen signaleren. In overleg tussen de onderzoekers van de ombudsman en de klachtencoördinatoren wordt dan besloten wat de volgende stap is. De ombudsman is verheugd dat ook de klachtencoördinatoren van Amstelveen zich (net als de gemeente Diemen & Amsterdam) hebben aangesloten bij de projectgroep die zich bezig houdt met de ontwikkeling van een effectieve aanpak voor veelvragers.

In de samenwerking met Amstelveen ziet de ombudsman - zoals ook in eerdere kwartaalrapportages opgemerkt - een grote bereidheid om een stapje extra te zetten voor haar burgers. De gemeente is zeer bereid om extra contact te hebben met burgers, om uit te leggen wat de uitkomst van een onderzoek is.

De ombudsman zal in het derde kwartaal het initiatief nemen voor een gesprek over de informele aanpak, waartoe met bovengenoemde bereidheid feitelijk al een eerste stap is gezet.

Samenvatting van zaken ingekomen in Q2

<i>Ingekomen in Q2</i>					
3543	Inkomen - uitkering			Afgerond	Doorzending
3569	Parkeren			Afgerond	Informatieverzoek
3584	Parkeren			Afgerond	Doorverwijzing
3648	Woningurgentie			Afgerond	Doorzending
3671	Burgerzaken -briefadres			Afgerond	Informatieverzoek
3782	Schuldhulp			Afgerond	Informatieverzoek
3817	Sociaal Team			In behandeling	Informatieverzoek Doorverwijzing
3974	Kwijtschelding schuld			Afgerond	Doorzending
3982	Afwijzing schadeclaim			In behandeling	Doorverwijzing

➤ 3543 Inkomen

Een vrouw heeft een klacht over haar geblokkeerde uitkering. Bij het opvragen van aanvullende informatie blijkt dat de vrouw nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente zelf. De ombudsman verwijst haar naar de eerste lijn en sluit het dossier.

➤ 3569 Parkeren

Omdat er in hun wijk betaald parkeren is ingevoerd bezoekt een Amstelveens stel de voorlichtingsavond over deze wijziging van het parkeerbeleid. Tijdens de informatieavond informeren ze naar de mogelijkheid van een tijdelijke parkeervergunning. Ze gaan in mei vijf weken op vakantie, en zouden dan graag een tijdelijke vergunning aanvragen voor degene die op hun huis past. Die mogelijkheid zou er inderdaad zijn, mits er tijdig een aanvraag wordt ingediend. Tot hun verbazing ontvangt het stel in april echter een afwijzing op hun aanvraag, omdat een tijdelijke vergunning alleen kan worden verstrekt voor een periode van drie maanden of langer, en na overlegging van een huur- of koopovereenkomst. De behandelend ambtenaar biedt het stel wel het alternatief van een bezoekerspas, waarmee de huisoppas tegen gereduceerd tarief zou kunnen parkeren. Zij kunnen zich hier niet in vinden en wenden zich tot de ombudsman. Omdat de ombudsman niet bij de voorlichtingsavond aanwezig was kan hij helaas niet oordelen of er inderdaad foutieve informatie is verstrekt. Hij ziet wel dat de gemeente uitgebreid en tijdig heeft gereageerd op het bezwaar van het stel. Omdat het al dan niet verstrekken van een tijdelijke parkeervergunning beleid betreft ziet de ombudsman verder geen rol zich weggelegd. Hij laat het stel weten dat hij niets voor ze kan doen en sluit het dossier.

➤ 3584 Parkeren

Een bewoner van een woonerf wendt zich tot de ombudsman, omdat de gemeente volgens hem niet reageert op verzoeken om samen een oplossing te bedenken voor de parkeerproblemen in zijn buurt. Omdat er nog geen klachtbehandeling in eerste lijn lijkt te hebben plaatsgevonden, stuurt de ombudsman het verzoek door aan de gemeente met de vraag om dit als klacht op te pakken. Dossier gesloten.

➤ 3648 Woningurgentie

Via de Nationale Ombudsman ontvangt Ombudsman Metropool Amsterdam een klacht van een man over een afwijzing woningurgentie. De man is het niet eens met de afwijzing en vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman wijst de man op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het besluit van de gemeente. Mocht dit niet tot tevredenheid leiden, dan kan de man opnieuw een klacht indienen.

5 augustus 2017

➤ 3671 Briefadres

Een man woont al jaren op een schip waarmee hij door Nederland vaart. Hij heeft een briefadres bij een kennis in Amstelveen. Vanwege nieuwe beleid vraagt de gemeente hem aan te tonen dat hij concreet zicht heeft op een vast adres. Meneer zegt dat hij bezig is met het bemachtigen van een ligplaats in Emmeloord, maar daar zou de gemeente geen genoeg mee nemen. De man stelt dat dit volgens de Circulaire Briefadressen ook geen vereiste is. De ombudsman stelt voor om met Amstelveen in gesprek te gaan over de situatie die is ontstaan. Bij contact met de gemeente blijkt deze echter al bereid de man op basis van een uitzondering toch een briefadres te verstrekken. Een gesprek is dus niet nodig. Elk jaar zal gecontroleerd worden of hij nog aan de vereiste voldoet. Het briefadres zal dus niet op voorhand gestopt worden. De man is opgelucht. Nu zijn probleem is opgelost, kan de zaak worden gesloten.

➤ 3782 Schuldhulpverlening

Een man, inwoner van Amstelveen kan zich niet vinden in het verloop van het (gemeentelijke) schuldhulptraject. Hij is van mening dat het allemaal traag verloopt en dat de schuldhulpverlener veel steken laat vallen. Omdat het minnelijke traject niet is gelukt is er inmiddels een verzoek om toelating tot de WSNP ingediend. Tussentijds krijgt de man aanmaningen en daar wordt hij zenuwachtig van. Daarnaast krijgt hij van de rechtbank een brief terug waarin gesteld wordt dat zijn zaak vertraging zal oplopen omdat er een stuk ontbreekt. Hij is ten einde raad en wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met de gemeente (en de schuldhulpverlener). Uit het contact blijkt dat de schuldhulpverlener inmiddels het ontbrekende stuk heeft opgestuurd naar de rechtbank. Ten aanzien van het verloop van het traject laat de hulpverlener weten dat er gedurende het minnelijke traject nieuwe schulden zijn ontstaan en dat het traject hierdoor is stukgelopen. Er zit een gat tussen het opstarten van het wettelijke traject en de afronding van het minnelijke traject. In dat gat zijn schuldeisers geneigd om te pakken wat ze pakken kunnen. De schuldhulpverlener vertelt de ombudsman dat hij wel alle schuldeisers heeft aangeschreven met het verzoek om de invordering of incasso van de schulden aan te houden, omdat er een verzoek bij de rechtbank is ingediend voor een WSNP traject. De schuldeisers zijn echter niet (wettelijk) gebonden aan dit verzoek. Het dossier bij de rechtbank zou nu compleet moeten zijn en het is nu afwachten op de zitting. De ombudsman laat de klager weten dat de schuldhulpverlener allerlei zaken in gang heeft gezet, maar dat niet voorkomen kan worden dat er schuldeisers zijn die alsnog (tussentijds) een incassotraject opstarten. Op zichzelf heeft de ombudsman geen aanwijzing dat de schuldhulpverlener onbehoorlijk of onjuist heeft gehandeld. De klacht wordt daarop ingetrokken en de ombudsman sluit het dossier.

➤ 3817 Sociaal Team

Een moeder van twee kinderen neemt contact op met de ombudsman omdat zij een klacht heeft over een medewerker van een Sociaal Team (verder: ST). De vrouw heeft een stroeve relatie met de burens, wat een aantal keer geëscaleerd is. De burens hebben al een paar keer melding gedaan bij de politie, omdat zij zich zorgen maken over haar kinderen. Veilig Thuis heeft tot twee keer toe onderzoek binnen het gezin gedaan en beide keren is geen sprake gebleken van pedagogische verwaarlozing of onveiligheid van de kinderen. Wel constateerde Veilig Thuis dat de kinderen last hebben van de spanningen met de burens. Veilig Thuis draagt de zaak dan ook over aan het ST met de vraag om te bemiddelen tussen de burens. Volgens moeder is de ST medewerker enkel bezig met de veiligheid en zorgen rond de kinderen. Dit is niet de taak die is opgedragen vanuit Veilig Thuis. Nadat de ombudsman informeert bij de gemeente blijkt dat de vrouw haar klachten nog niet kenbaar heeft gemaakt bij de gemeente zelf. De ombudsman is pas bevoegd, nadat de gemeente eerst zelf in de gelegenheid is geweest om de klacht in behandeling te nemen. De ombudsman draagt de klacht warm over aan de gemeente, met het verzoek deze officieel in behandeling te nemen. Hij brengt de vrouw hier van op de hoogte en sluit het dossier.

5 augustus 2017

➤ 3974 Kwijtschelding

Een vrouw neemt de ombudsman mee in de cc van haar klacht aan de gemeente over het uitblijven van een reactie op onjuiste saldoverklaringen. De ombudsman stuurt de vrouw een ontvangstbevestiging en informeert haar dat hij alleen inhoudelijk reageert wanneer een klacht direct aan hem gericht is. Als de ombudsman niets meer van de vrouw verneemt sluit hij het dossier.

➤ 3982 Schadeclaim

Een vrouw vraagt op 1 oktober 2014 een bedrijfskrediet (BBZ-uitkering) aan om als fotografe aan het werk te gaan. Het college wijst de aanvraag in februari 2015 af omdat uit onderzoek is gebleken dat het bedrijf niet levensvatbaar is. Zij gaat in maart 2015 tegen het besluit in bezwaar en komt met een contra-expertise dat haar bedrijf wel levensvatbaar is. Tijdens de bezwaarschriftprocedure past de vrouw de aanvraag bedrijfskrediet aan. Deze komt te vervallen. Hiervoor komt de aanvraag voor uitkering levensonderhoud ingevolge het BBZ in de plaats. In mei 2015 krijgt zij een aanvraag om 15 studenten uit Pakistan een cursus van 3 maanden te geven. De vrouw grijpt deze kans met beide handen aan en huurt met ingang van juni 2015 bedrijfsruimte. Aangezien de bedrijfsruimte casco wordt aangeboden, is zij genoodzaakt deze op te knappen en in te richten: kosten € 10.000,-.

In juli 2015 neemt het college een beslissing op bezwaar en kent alsnog een uitkering levensonderhoud ingevolge het BBZ toe voor de periode 1 januari tot 1 juli 2015. De vrouw 'mist' de maanden oktober – december 2014 in het besluit.

De vrouw dient tegen dit besluit in augustus 2015 een bezwaarschrift in dat de gemeente als beroepsschrift naar de rechtbank doorstuurt. Zij vraagt de verhuurder van de bedrijfsruimte om een huurcontract voor een langere periode. De verhuurder vraagt een borg. De vrouw kan de borg niet betalen omdat zij 3 maanden uitkering 'tekort komt'. De vrouw is genoodzaakt om de bedrijfsruimte begin december 2015 te ontruimen.

De rechtbank doet op 11 december 2015 uitspraak en beslist dat bijstand voor levensonderhoud op grond van het BBZ wordt toegekend over de periode 1 oktober 2014 tot 1 januari 2016. Op 19 februari 2016 staat het geld op de rekening van de vrouw. Het geld is niet voldoende om alle schulden te betalen. De incassobureaus staan in de rij. De vrouw raakt bijna haar woning kwijt. Zij stelt de gemeente aansprakelijk voor haar schade die zij begroot op € 20.000,-. Deze schade had kunnen voorkomen als de gemeente tijdig de juiste besluiten had genomen.

Afgezien van de vrouw ingediende aansprakelijkheidstelling, is de gemeente nog niet in de gelegenheid geweest om op bovenstaande als klacht te reageren. De ombudsman vraagt de gemeente haar klacht – in de eerste lijn – in behandeling te nemen, en adviseert daarbij welke elementen wat hem betreft in de verdere behandeling van de klacht zeker aan bod moeten komen.

Samenvatting van zaken ingekomen vòòr Q2

Klacht	Onderwerp	1 ^e lijn	2 ^e lijn	Fase	Interventie
<i>Ingekomen voor Q2</i>					
1961	Overlast			In behandeling	Onderzoek
1972	Stedelijke Ontwikkeling			Afgerond	Intervisiegesprek
2006	Woonlastenfonds			Afgerond	Koffietafelgesprek
2349	Overlast			In behandeling	Onderzoek
2805	Woningurgentie			Afgerond	Doorverwijzing
2849	Zorg			Afgerond	Doorverwijzing
2984	Parkeren			In behandeling	Onderzoek
2872	Inkomen			In bewaking	Informatieverzoek
3184	Schuldhelp			In behandeling	Intervisiegesprek Coulanceverzoek
3515	Zorg			Afgerond	Mediation

➤ 1961 Overlast

Deze zaak is bewust buiten de rapportage gehouden in verband met lopend onderzoek.

➤ 1972 Vergunningplicht Garage & Oprit

Een man wil achter zijn woning te Amstelveen een garage laten bouwen. Bij zijn bezoek aan het gemeentehuis wordt gecheckt of hij daarvoor een bouwvergunning nodig heeft. Aan de hand van de door hem gegeven antwoorden lijkt de bouw van de garage vergunning vrij te kunnen plaats vinden. Wanneer de bouw goed en wel voltooid is blijken er na ingediende klachten van burens toch enkele problemen te zijn. De garage staat weliswaar achter het huis maar gedeeltelijk ook op het zij-erf. Dat betekent dat er rekening gehouden had moeten worden met de rooilijn. Dit is de denkbeeldige lijn in het verlengde van andere bebouwing waaroverheen niet gebouwd mag worden. Om daaraan te voldoen moet er twee keer een stuk van de voorkant van de garage af. De eerste keer was rekening gehouden met de rooilijn van de verkeerde bebouwing. Daarnaast bleek de oprit van de garage op het trottoir door de gemeente al aangebracht te zijn terwijl het daartoe door de gemeente afgegeven toestemmingsbesluit nog niet onherroepelijk was geworden. Uit onderzoek blijkt er in de communicatie tussen de man en de gemeente het één en ander mis te zijn gegaan. Hoewel er bij geen van de betrokkenen sprake is van opzet of misleiding moeten de desondanks ontstane problemen in de toekomst voorkomen worden. De gemeente heeft daartoe de gevolgde procedure op onderdelen aangepast. Hoewel de man om hem moverende redenen afziet van het indienen van een schadeclaim besluit de gemeente tot een financiële tegemoetkoming. De man laat de ombudsman weten dit gebaar zeer op prijs te stellen.

➤ 2006 Aanvraag bijdrage woonlastenfonds

Een inwonster van Amstelveen heeft AOW en een aanvullend pensioen. Haar inkomen is maandelijks ongeveer € 830,-, zo vertelt ze. Ze loopt al tijden bij de voedselbank. Volgens haar contactpersoon bij de Cliëntenraad kan de vrouw zelf slecht voor haar belangen opkomen, heeft moeite met contact met officiële instanties en heeft mede daarom ook ondersteuning van de cliëntenraad. De vrouw ontvangt de afgelopen jaren maandelijks een bijdrage woonlastenfonds. Amstelveen kondigt in een brief van 27 november 2015 aan dat de regeling woonlastenfonds per 1 januari beëindigd wordt. Het eerste half jaar van 2016 kan ze in aanmerking komen voor de

5 augustus 2017

bijdrage, maar dan moet ze een (in een bijlage) bijgevoegde verklaring terugsturen naar de gemeente. Dat moet ze voor 1 januari 2016 doen. Volgens de vrouw zit er geen bijlage bij de brief. De vrouw probeert in de maanden nadien meerdere keren met de gemeente te bellen, en krijgt dan van de receptionistes te horen dat doorverbinden naar Amstelveen Loket niet mogelijk is, dat de ambtenaar die hierover gaat er niet was, en dat ze later opnieuw moet terugbellen. De bijdrage woonlastenfonds krijgt ze niet. Nadat de ombudsman hierover heeft gesproken met de gemeente, ontvangt de vrouw de bijdrage alsnog, als ook een cadeaubon ter excuus. De ombudsman sluit het dossier.

➤ 2349 Overlast

Deze zaak is bewust uit de rapportage gehouden ivm lopend onderzoek

➤ 2805 Afwijzing urgentieaanvraag

Een man meldt zich begin december op het spreekuur van de ombudsman in Amstelveen. Hij is thuisloos en heeft geen urgentie in 2015 gekregen van de gemeente. Hij heeft een nieuwe urgentie aanvraag gedaan op 16 september 2016, maar heeft behalve een ontvangstbevestiging nog niets hierop vernomen. Zijn ervaring is dat hij in het verleden geen hulp van de gemeente heeft gekregen bij het vinden van een woning. Hij heeft nog geen klacht ingediend en weet ook niet of hij dat wil. Wel zou hij een gesprek met de gemeente op prijs stellen. Daarom neemt de ombudsman contact op met de gemeente, met de vraag om meneer te woord te staan. De klachtencoördinator pakt dat goed op en de ombudsman sluit het dossier.

➤ 2849 Zorgen over buurkinderen (loopt nog)

Een vrouw heeft zorgen over de veiligheid haar buurkinderen. Zij doet een zorgmelding waarna het Sociaal Team van de gemeente en de woningcorporatie op huisbezoek gaan. Ook Veilig Thuis wordt betrokken. De professionals concluderen dat er geen zorgen zijn, voor hen is de zaak afgehandeld. Maar de vrouw houdt zorgen om de veiligheid van de kinderen, ervaart nog overlast en voelt zich onheus bejegend door de professionals. Zij geven haar tegenstrijdige informatie. De Kinderombudsman kan geen uitspraak doen over de inhoud van het verslag van Veilig Thuis en raadt mevrouw een klacht in te dienen bij Veilig Thuis of het Sociaal Team. Naar aanleiding van haar klacht heeft mevrouw een prettig gesprek met de klachtenfunctionaris van de gemeente, waarbij een nieuw huisbezoek wordt toegezegd. Of dit daadwerkelijk gebeurt weet de vrouw niet, ze ontvangt geen terugkoppeling. Het is niet ongebruikelijk dat een melder geen verslag krijgt van het huisbezoek. Maar mevrouw kan vragen of het huisbezoek heeft plaatsgevonden en of daarover iets met haar gedeeld kan worden. Dat gaat zij doen en de Kinderombudsman sluit de zaak.

➤ 2984 Parkeren

Een man woont in een doodlopende straat met een beperkt aantal parkeerplaatsen. De afgelopen jaren zijn er in de omgeving betaald parkeren en blauwe zones ingevoerd. Tevens heeft er een substantiële uitbreiding plaatsgevonden van een in de straat gevestigde orthodontistenpraktijk. Door bovengenoemde ontwikkelingen komen er meer auto's in de straat en kunnen bewoners hun auto overdag niet parkeren. Er wordt in de straat ook vaak op een n/p-plaats geparkeerd waardoor keren in de doodlopende straat moeilijk/onmogelijk is en automobilisten achteruit terug moeten rijden. Dit geeft aanleiding tot gevaarlijke situaties. De bewoners ondervinden verder overlast van fietsen (bezoekers van orthodontist) die hinderlijk geparkeerd staan en een vuilcontainer die op straat geplaatst is. De veeg- en plantsoendienst komt niet in de straat vanwege de parkeerdruk. De ombudsman acht het handelen van de gemeente, op grond van de hem bekende informatie, voorshands niet onbehoorlijk. Wel wil de ombudsman graag een goed beeld van de zaak vormen

5 augustus 2017

en kijken of er ruimte is voor een oplossing voor de parkeersituatie die ook "gedragen" wordt door bewoners. Daarom besluit de ombudsman samen met de gemeente ter plaatse te gaan. Op moment van schrijven loopt de zaak nog.

➤ 2872 Vraag om financiële bijstand voor dochter (loopt nog)

Een moeder vraagt de gemeente om financiële bijstand, omdat haar dochter chronisch ziek is en daardoor niet kan werken en op school is blijven zitten.

De vrouw kan de hoge kosten voor school en zorg niet langer betalen uit haar WAO- uitkering en vraagt daarom de gemeente om hulp. De gemeente adviseert de dochter een lening bij DUO aan te vragen. De moeder kan zich hierin niet vinden en wendt zich tot de ombudsman. Op dat moment staat er in januari een gesprek gepland met het Sociaal Team van de gemeente. De ombudsman adviseert de vrouw dit gesprek af te wachten en opnieuw contact op te nemen als het gesprek niet naar tevredenheid is verlopen. Na herhaaldelijke pogingen tot contact over de laatste stand van zaken sluit de ombudsman het dossier.

➤ 3515 Mediation

In Amstelveen uiten familieleden zorgen over hun ouders in WLZ-woonvoorziening. De gemeente pikt dit op. Eén klacht is bijzonder in die zin dat een verzorgend familielid dat veel zorgtaken op zich neemt op korte termijn voor langere tijd het ziekenhuis in moet. Zij maakt zich zorgen over de verzorging van haar moeder in die periode. Op verzoek van de wethouders regelt de plv ombudsman een gesprek tussen tehuis en kinderen, waarin onder haar leiding afspraken worden gemaakt over de verzorging in deze periode. Dit probleem is daarmee opgelost, de grotere zorgen over de voorzieningen in het huis blijven bestaan.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met Lieke Schuurman via lieke@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 254 7000.