



Kwartaalrapportage Amstelveen 2018 - Q1

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 7053.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Kwartaalcijfers	4
Ingezette onderzoeksmethoden.....	5
Actualiteiten.....	8
Rode Draden.....	9
Terug- en Vooruitblik.....	9

Inleiding

Voor u ligt de eerste kwartaalrapportage van 2018, van de Ombudsman Metropool Amsterdam over de gemeente Amstelveen.

Deze rapportage geeft onder andere inzicht in de zaken die in het eerste kwartaal van dit jaar bij de ombudsman zijn binnengekomen. In iedere kwartaalrapportage worden de ingekomen 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 die periode. Het doel van de rapportage is om alle betrokkenen (burger, ondernemers, bestuur, politiek en ambtenaar) inzicht te geven in de werkzaamheden van de ombudsman en zijn constatering.

Nieuw jaar, nieuwe vorm

In overleg met de klachtencoördinatoren is ervoor gekozen de vorm van de kwartaalrapportages in 2018 iets aan te passen. Met ingang van het eerste kwartaal worden enkel nog de zaken beschreven die in het betreffende kwartaal bij de ombudsman zijn binnengekomen. Dit resulteert in een overzichtelijker en meer actuele stand van zaken.

De ombudsman stelt voor om deze vorm na het tweede kwartaal te evalueren, om na te gaan of dit inderdaad heeft geresulteerd in een voor beide partijen goed werkbaar vorm van rapporteren.

Kwartaalcijfers

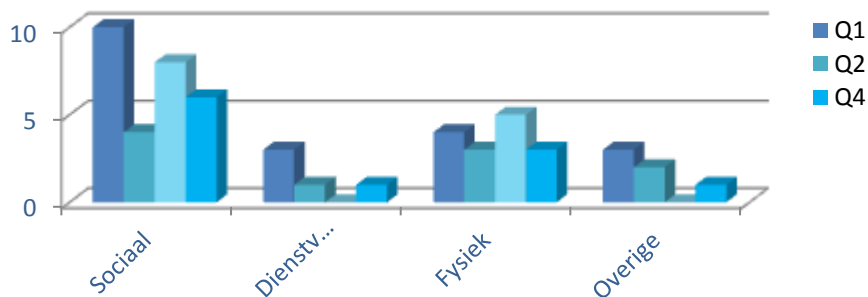


Fig. I. Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

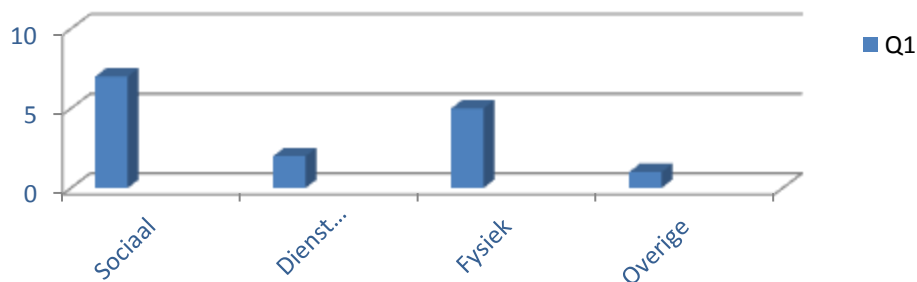
In het eerste kwartaal van 2018 was het aantal binnengekomen zaken (15) aan de hoge kant vergeleken met het gemiddelde van 2017 (13,5). Een analyse van de ingekomen zaken levert daarvoor geen directe verklaring.

Spreiding

De spreiding van zaken (zie Fig. II en Fig. III) liet in het eerste kwartaal van 2018 geen bijzonderheden zien en zette de lijn van 2017 voort, waarbij de meeste klachten over het sociaal domein gingen.



Aantal in 2017 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein



Aantal in 2018 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

Ingezette onderzoeksmethoden

Zoals te doen gebruikelijk, is er bij de behandeling van zaken in het eerste kwartaal van 2018 gebruik gemaakt van verschillende onderzoeks- en interventiemethoden.

Wat opvalt, is het aantal doorverwijzingen (zie Fig. IV). Er kwamen in het eerste kwartaal zes klachten binnen waarbij de oplossing buiten bereik van de ombudsman en/ of gemeente lag.

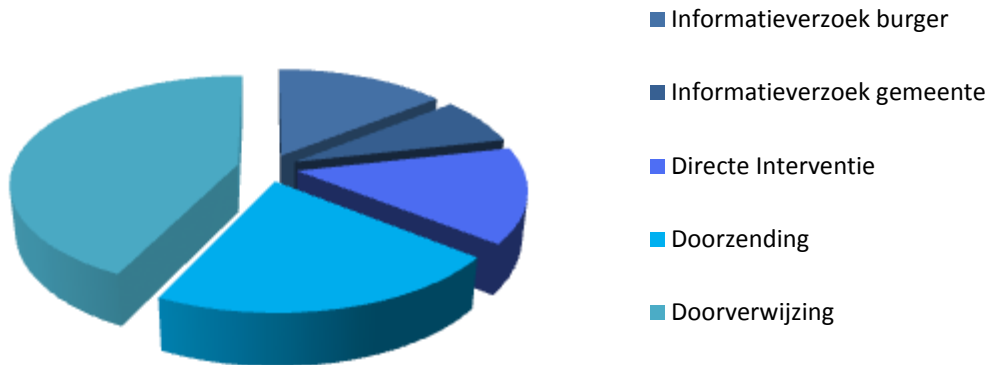


Fig. IV Onderzoeks- en interventiemethoden ingezet in het eerste kwartaal van 2018

In onderstaande paragraaf worden de in het eerste kwartaal ingezette onderzoeks- en interventiemethoden kort toegelicht, waarna in de kaders een korte samenvatting van de betreffende zaken volgt.

Informatieverzoek burger

In twee zaken (te weten 5279 en 5654) heeft de ombudsman de verzoekers gevraagd om extra informatie, om na te gaan of hij iets voor de betreffende burger kon betekenen.

In beide zaken heeft de ombudsman -ondanks diverse pogingen om in contact te komen- niets meer vernomen, waarna hij beiden heeft gesloten zonder tot verder onderzoek over te gaan.

5279 Burenoverlast

Een vrouw belt naar de ombudsman en vertelt overlast te ondervinden door het woongedrag van haar bovenburen. Zij zegt bij alle instanties nul op het rekest te krijgen wanneer zij vraagt om hulp. Haar relatie met de burens is slecht en zij stelt dat haar kinderen bang zijn vanwege intimiderend gedrag van mensen die in contact staan met haar bovenburen. Deze overlastkwestie is onder de aandacht gebracht van de rechter, maar met de rechterlijke uitspraak is zij niet geholpen. In het gesprek met de vrouw legt de ombudsman uit dat hij toch graag een kopie wil van de uitspraak van de rechter omdat hij diens werk niet over mag doen, en daarnaast wil hij ook graag haar (beeld-)opnames en alle andere relevante informatie die zij over deze zaak kan laten zien. Aan de hand van alle informatie kan hij vervolgens beoordelen of hij iets voor de vrouw kan betekenen. Wanneer de ombudsman na diverse pogingen om contact te krijgen niets meer van de vrouw verneemt, besluit hij de zaak te laten rusten totdat zij opnieuw contact opneemt.

5654 Terugvordering toeslagen

Een man ontvangt van de Belastingdienst een terugvordering van het KindGebondenBudget (KGB) vanwege een uitkering van de participatiewet als alleenstaande. De gemeente was op de hoogte van zijn huwelijk met een vrouw die in de procedure zat voor een verblijfsvergunning, stelt hij. Toen zijn vrouw met terugwerkende kracht een verblijfsvergunning ontving heeft de Belastingdienst het teveel betaalde KGB teruggevorderd. Meneer heeft direct contact opgenomen met de gemeente om te vragen of die terugvordering kon worden gecompenseerd met de uitkering van de gehuwdennorm met terugwerkende kracht. De gemeente kon hem niet helpen, stelt hij. Hij heeft tevens bezwaar ingediend tegen een terugvordering van de Zorgtoeslag uit 2016. Dit is afgewezen. Meneer voelt zich slachtoffer van de regels van de gemeente en de Belastingdienst. De ombudsman vraagt hem om stukken aangaande de terugvordering en de compensatie met de gehuwdennorm op te sturen en of er al geklaagd is bij de desbetreffende instantie. Er wordt echter niets meer van de man vernomen en het dossier wordt gesloten.

Informatieverzoek gemeente

In een andere zaak (te weten 5773) deed de ombudsman een informatieverzoek aan de gemeente om na te gaan of er aanleiding was voor verder onderzoek. Uit de reactie van de gemeente maakte de ombudsman op dat de betreffende klacht verkeerd geadresseerd was.

5773 Kostbare erfenis

Een man wendt zich tot de ombudsman vanwege het volgende. Hij erft in 2014 twee huizen van een goede vriendin. Na taxatie heeft hij beide woningen verkocht aan een vastgoedbedrijf, waarbij de prijs van de taxateur het uitgangspunt was. De gemeente blijkt de WOZ-waarde echter veel hoger te hebben vastgesteld dan de taxateur, waardoor de man een naheffing heeft moeten betalen. Als de WOZ-waarde naar beneden zou kunnen worden bijgesteld krijgt de man het geld van de naheffing terug van de Belastingdienst. De man is daarom in bezwaar gegaan tegen de WOZ-waarde zoals vastgesteld, maar de uitspraak laat volgens hem lang op zich wachten. Wanneer de ombudsman navraag doet bij de gemeente blijkt dat de woningen enkele maanden na verkoop door de man door het vastgoedbedrijf zijn doorverkocht. Het bedrijf ontving daarvoor een bedrag dat vele malen hoger lag dan de WOZ-waarde, terwijl er aan de panden niets gerenoveerd was. De gemeente stelt zich daarom op het standpunt dat de taxatie aan de lage kant is geweest en dat het vastgoedbedrijf goede zaken heeft gedaan. De vastgestelde WOZ-waarde lijkt in deze context alleszins redelijk. De ombudsman legt de man uit dat hij geen aanleiding ziet voor verder onderzoek en sluit het dossier.

Directe interventie

In een drietal zaken (5641, 5663 & 5380) ging de ombudsman naar aanleiding van zijn onderzoek over tot actie. In één geval werd er een intervisiegesprek gevoerd, in het tweede is de ombudsman ter plaatse gegaan om met een burger de situatie waar de klacht over ging te bekijken. In de laatste zaak heeft de ombudsman de gemeente onder andere in contact gebracht met de Rijksbelastingdienst, zodat de oplossing bespoedigd kon worden.

5641 Zorgen over leerlingenvervoer

Een moeder wendt zich tot de ombudsman omdat zij sinds aanvang van het schooljaar zorgen heeft over de kwaliteit van het leerlingenvervoer waarvan haar zoon afhankelijk is. De vrouw geeft aan dat ze altijd zeer tevreden is geweest over het leerlingenvervoer, maar dat de kwaliteit sinds de nieuwe aanbesteding in september onder de maat is. De roulatie van chauffeurs is hoog, het busje is vaak te laat of komt helemaal niet opdagen. De chauffeurs die rijden hebben soms nog nooit eerder in een bus gereden en in veel gevallen geen ervaring met kinderen met een beperking. De vrouw heeft meermalen haar zorgen geuit door een klacht in te dienen bij de gemeente en geeft aan dat ze ook de indruk heeft dat de gemeente hard werkt aan een oplossing. Helaas heeft dat nog niet geleid tot verbetering. De ombudsman initieert een intervisiegesprek met de gemeente, de vervoerder en mevrouw zelf. In het gesprek zijn de zorgen van mevrouw besproken en hebben de betrokkenen een aantal afspraken gemaakt die tot meer continuïteit moeten leiden.

5663 Parkeerboete door behoefte aan privacy

Een man uit Utrecht heeft tijdens zijn bezoek aan Amstelveen een parkeerboete gekregen. De man heeft naar eigen zeggen bij drie verschillende parkeerautomaten geprobeerd parkeergeld te betalen, maar steeds werd de transactie afgebroken. Zijn bezwaarschrift tegen de boete is afgewezen omdat de man niet voldoende moeite zou hebben gedaan om te betalen. Volgens de gemeente is niet aan te tonen dat de man verschillende pogingen heeft ondernomen om te betalen, omdat er geen andere betaalpogingen zijn geregistreerd. Tijdens een onderzoekje door de ombudsman ter plaatse, blijkt dat het met de pas van de man inderdaad niet mogelijk is om te betalen. Met de pas van de ombudsman, die voor de gelegenheid de mogelijkheid om contactloos te betalen ook heeft geblokkeerd, lukt dat wel. Bij doorvragen blijkt dat de man uit veiligheidsoverweging alle mogelijkheden om contactloos te betalen heeft geblokkeerd, en dat er verschillende beveiligingsniveaus zijn. Het zwaarste beveiligingsniveau blokkeert blijkbaar de mogelijkheid om bij parkeerautomaten te betalen. De gemeente biedt echter wel andere mogelijkheden om parkeergeld te voldoen, bijvoorbeeld door gebruik van een parkeerapp, of door aanschaf van een parkeerkaart aan de balie van het raadhuis. De man geeft aan hiervan geen gebruik te willen maken. De ombudsman is van mening dat de gemeente genoeg alternatieven biedt, en laat de man weten helaas niets voor hem te kunnen doen.

5380 In de knel

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij door een misverstand met de gemeente problemen heeft met de Belastingdienst die hij zelf niet op kan lossen. In 2015 gaf de man een verkeerd inkomen door waardoor hij van de gemeente een boete kreeg. Die boete bleek echter verkeerd berekend, waardoor de man in één keer een groot geldbedrag kreeg uitgekeerd. De Belastingdienst heeft dit geldbedrag vervolgens meegenomen in de berekening van zijn verzamelinkomen, waardoor de man van de ene op de andere dag geen recht meer had op toeslagen. Daarnaast moet de man de toeslagen waarvoor hij in voorgaande jaren een voorlopige aanslag ontving terugbetalen. De man heeft een uitkering en zorgt voor zijn zieke vrouw en

twee kleine kinderen, en dreigt hierdoor ernstig in de knel te komen.

De ombudsman grijpt in door de Rijksbelastingdienst en andere schuldeisers te verzoeken alle incassoprocedures op te schorten gedurende zijn onderzoek. Ook vraagt hij de gemeente integraal naar de zaak van de man te kijken en samen met de Rijksbelastingdienst te komen tot een oplossing. De gemeente gaat hiermee voortvarend aan de slag en bereidt op moment van schrijven een evaluatiegesprek voor, om te zien wat ze terugkijkend van deze zaak kan leren.

Doorzending

In het eerste kwartaal kwamen drie zaken binnen die in de eerste lijn (dat wil zeggen door de gemeente) nog niet behandeld waren. In twee zaken (5272 & 5290) was de gemeente onvoldoende in staat gesteld zelf te reageren op de klacht, in het derde geval (5749, hier niet beschreven in verband met gevoelige informatie) was de klacht nog in behandeling bij de gemeente.

5272 Zorgen over zorg voor kind

Een moeder van een kind dat afhankelijk is van zorg voelt zich niet goed geholpen door de (voogd van de) William Schrikker Groep (WSG). Omdat zij de klacht nog niet heeft ingediend bij de WSG verwijst de kinderombudsman haar terug. Ondertussen wordt de voogd vervangen, wat kans geeft op een schone lei. Ook dit contact loopt echter niet soepel. De klacht over de oude voogd zet moeder door naar de klachtencommissie van de WSG. De kinderombudsman biedt aan om een bemiddelingsgesprek te leiden tussen de WSG en moeder. Bij de gemeente ervaart de vrouw veel onduidelijkheid en vertraging rondom aanvragen van hulp en begeleiding. De kinderombudsman stuurt haar klacht door naar de klachtcoördinator van Amstelveen, waarna de aanvraag spoedig wordt afgehandeld.

5290 Aan de balie

Een vrouw komt naar het gemeentehuis in de gemeente Amstelveen in de veronderstelling dat ze op dat moment een afspraak heeft. Na 20 minuten wachten blijkt dat zij in de rij staat voor het maken van een afspraak. De vrouw werkt in het buitenland en een afspraak kan pas ingepland worden wanneer ze Nederland weer verlaten heeft. De medewerkster van de balie in het raadhuis is hierin niet geïnteresseerd en zou de vrouw onvriendelijk en badinerend hebben bejegend. De dochter van de vrouw legt de klacht voor aan de ombudsman. Omdat de gemeente Amstelveen nog niet in de gelegenheid is gesteld te reageren op de klacht besluit de ombudsman deze door te sturen naar Amstelveen. Mochten klagers niet tevreden zijn met de reactie van de gemeente kunnen zij de ombudsman weer benaderen.

Doorverwijzing

Zoals ook al eerder in deze rapportage benoemd lag het aantal ingekomen zaken waarbij de oplossing van een zaak buiten bereik van de gemeente of de ombudsman in dit eerste kwartaal relatief hoog. In zes gevallen (te weten 5285, 5373, 5622, 5630, 5651 & 5692) heeft de ombudsman de betreffende burger uitgelegd dat hij geen rol voor zich zag weggelegd, omdat de klacht geen betrekking had op gemeentelijke dienstverlening.

5285 Achterpad onder water

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat zijn achterpad regelmatig blank staat en hij daar veel overlast door ervaart. De man heeft een koopwoning in een rijtje met tussen de achtertuinten een achterpad dat al jarenlang onderloopt als het heeft geregend. Al twee jaar lang is de man doende om met zijn burens tot een vergelijk te komen, maar het lukt hem niet om met hen tot een oplossing te komen. Wanneer de man bij de gemeente aanklopt krijgt hij te horen dat de gemeente hem niet kan helpen, omdat het eigen grond betreft. De man vindt dat de gemeente een verantwoordelijkheid zou moeten nemen met betrekking tot het in gesprek brengen van zijn burens. Omdat het eigen grond betreft ziet de ombudsman geen rol voor zich weggelegd. Hij raadt de man aan contact op te nemen met een partij die gespecialiseerd is in buurtbemiddeling en sluit het dossier.

5373 Geen vertrouwen in gezinsmanager

Een vader ligt in scheiding en klaagt over Jeugdbescherming. Er is recent een OTS uitgesproken, waartegen hij in beroep wil. Hij ervaart partijdigheid en onvoldoende begrip voor zijn persoonlijke omstandigheden van de gezinsmanager. Hij wil dat de huidige gezinsmanager vervangen wordt. De teamleider van Jeugdbescherming wil de gezinsmanager niet zonder bemiddelingspoging vervangen. Hiervoor heeft de kinderombudsman begrip, en ze raadt de vader aan het gesprek aan te gaan. De vader wordt hierbij ondersteund door het AKJ. De kinderombudsman heeft er vertrouwen in dat de vader en Jeugdbescherming tot een herstelde werkkrelatie kunnen komen en sluit het dossier.

5622 Verhuur aan expats

Een man verhuurt een woning aan 4 expats. Nadat de huurders zich op het adres hebben ingeschreven, stuurt de gemeente de man een brief waarin hij gesommeerd wordt begin maart 2018 aan deze illegale situatie een eind te maken. De woning mag namelijk niet aan 4 individuen verhuurd worden. De man gaat tegen dit besluit in bezwaar. De hoorzitting is geweest maar hij wacht nog op de beslissing op bezwaar. Hij vreest dat het besluit pas genomen wordt nadat hij de huurders de toegang tot de woning heeft moeten ontzeggen. De ombudsman adviseert de man om een advocaat in te schakelen om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de woning alsnog aan de expats te verhuren. De ombudsman sluit het dossier.

5630 Uitrusten binnen de Metropoolregio

Een gezin moet weg uit hun sociale huurwoning omdat de vader een tiental wietplanten had. Een wietplantage betekent woonfraude en na woonfraude hebben huurders geen recht op een sociale huurwoning. De moeder was niet betrokken bij de plantage en er is een echtscheidingsprocedure in gang gezet. Een hulpverleenster vraagt de kinderombudsman om advies: zij vindt dat moeder en de kinderen een kans moeten krijgen op een zelfstandige woning. Noodopvang bestaat niet in Amstelveen, dus dat zou in Amsterdam moeten. Maar noodopvang is onwenselijk voor kinderen. De kinderombudsman informeert bij beide gemeenten. Het Sociaal Team in Amstelveen is nauw betrokken bij de situatie, maar loopt bij de corporatie tegen grenzen op. Er blijkt tussen Amsterdam en Amstelveen wel al overlegd te worden of het gezin (zonder vader) een urgentie kan krijgen voor een sociale huurwoning in Amstelveen. De corporatie daar wil hen geen woning geven, maar de urgentie zou wel geruimd kunnen worden met een gezin dat urgentie heeft in Amsterdam, maar beter in Amstelveen kan wonen. Een dergelijke uitruil tussen gemeenten is binnen de Metropoolregio mogelijk. Na enkele weken wordt duidelijk dat de uitruil inderdaad door gaat. De corporatie heeft besloten dat moeder en de kinderen in ieder geval tot na de zomervakantie in het huis kunnen blijven. De kinderombudsman is blij te horen dat op deze manier is voorkomen dat een gezin in de noodopvang belandt en sluit de zaak.

5651 Geen activiteit voor de ombudsman

Een man en een vrouw wenden zich tot de ombudsman omdat ze niet tevreden zijn over de invulling van activiteiten die in Amstelveen georganiseerd worden. De gemeente is echter niet verantwoordelijk voor het aanbod en invulling van de betreffende activiteiten waardoor de ombudsman geen rol voor zich ziet weggelegd. Hij legt de man en de vrouw uit dat hij helaas niet bevoegd is te oordelen over de betreffende activiteiten en sluit het dossier.

5692 Geluidsoverlast

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat zij sinds voorjaar 2017 overlast ervaart van een brommend geluid, dat naar haar zeggen wordt veroorzaakt door het airco-apparaat op het dak van een naastgelegen pand. De vrouw heeft daarover regelmatig contact gehad met de burens, maar helaas heeft dit niets opgelost. Omdat ze 's nachts ook geluidsoverlast ervaart slaapt de vrouw niet of nauwelijks. Verschillende metingen leveren echter geen registratie op van een geluid dat de wettelijke norm overtreedt. De gemeente kan daarom niets voor de vrouw doen, en constateert bovendien dat de kans klein is dat het geluid voortkomt uit het airco-apparaat van de burens. De vrouw wordt daarom doorverwezen naar de VvE. Ten einde raad wendt ze zich tot de ombudsman. De ombudsman constateert dat de gemeente haar best heeft gedaan de oorzaak van het geluidsoverlast te achterhalen. Helaas is de oorzaak niet gevonden en ligt de oplossing daarmee buiten bereik van de gemeente. Omdat de ombudsman ervaring heeft met zaken waarin moeilijk te meten geluid van een lage frequentie overlast veroorzaakt, adviseert hij de vrouw onderzoek te laten doen door een bedrijf dat daarin gespecialiseerd is. Het resultaat van dat onderzoek zou dan aanleiding kunnen zijn voor een gesprek tussen mevrouw en de partij die een aandeel zou kunnen hebben in de oplossing.

Actualiteiten

De ombudsman is in het eerste kwartaal van 2018 behalve tijdens de spreekuren relatief weinig in Amstelveen geweest.

Wel vond er op 10 januari een intervisiegesprek plaats over een overlastzaak die al eerder bij de ombudsman binnenkwam. In dit gesprek is onder meer ter sprake gekomen dat interne informatiedeling cruciaal is om in complexe zaken tot een duurzame oplossing te komen. Bij gebrek aan een integraal registratiesysteem is het van groot belang om tot goede afspraken te komen over informatie-uitwisseling tussen de verschillende gemeentelijke afdelingen. Omdat de gemeente Amsterdam hiermee al veel ervaring heeft, is er op 10 januari op uitnodiging van de ombudsman een specialist aangeschoven die zijn ervaringen daarover heeft gedeeld.

Rode Draden

In de laatste kwartaalrapportage van de 2017 merkte de ombudsman op dat er in Amstelveen met enige regelmaat verwarring ontstond over het al dan niet moeten betalen voor dossierinzage. Wanneer burgers verzochten om dossierinzage moesten zij tekenen voor de legeskosten die daarvoor mogelijk in rekening zouden worden gebracht. De ombudsman constateerde dat dit voor minima een afschrikkend effect kan hebben, te meer omdat het soms over forse bedragen gaat. Bovendien bleek dat er in de meeste gevallen nooit een daadwerkelijke afrekening volgde.

Begin februari heeft het College besloten om vooruitlopend op de AVG (die per 25 mei 2018 van kracht is gegaan) geen kosten meer in rekening te brengen voor het verstrekken van kopieën van dossiers. Als een inwoner vraagt om een kopie van zijn of haar dossier dan wordt deze digitaal verstrekt zonder dat daar kosten aan verbonden zijn.

Terug- en Vooruitblik

Het eerste kwartaal van 2018 is relatief rustig verlopen. Uit de analyse van zaken blijken geen structurele problemen.

De ombudsman merkt dat het in de samenwerking met de gemeente soms nog wat zoeken is naar een werkwijze die voor een ieder goed werkbaar is. Zo ontstaat er soms wat wrijving over formaliteiten, omdat de ombudsman van mening is dat de inhoud, het proces en de relatie minstens zo belangrijk zijn. Feitelijk kan het zo zijn dat de gemeente al het juiste heeft gedaan, maar dat betekent niet per definitie dat ze ook aan haar zorgplicht heeft voldaan.

De ombudsman neemt de gemeente in de komende periode graag mee in zijn visie op de zorgplicht van de gemeente, door daarover met elkaar in gesprek te gaan, en afgehandelde zaken gezamenlijk te evalueren.