



Kwartaalrapportage Amstelveen 2018 – Q3

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.....	6
Actualiteiten.....	11
Rode Draden.....	11
Terug- en Vooruitblik.....	11

Inleiding

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

Deze rapportage geeft inzicht in de zaken die in het derde 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 van 2018 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.

Dit is de derde rapportage in deze aangepaste vorm. Inmiddels heeft er een evaluatie plaatsgevonden met de klachtencoördinatoren en zij hebben de wens uitgesproken de rapportage in deze vorm te behouden. Belangrijkste argumenten daarvoor zijn dat de rapportage in deze vorm gemakkelijker leesbaar is en beter inzichtelijk maakt wat er in het betreffende kwartaal is binnengekomen.

Kwartaalcijfers

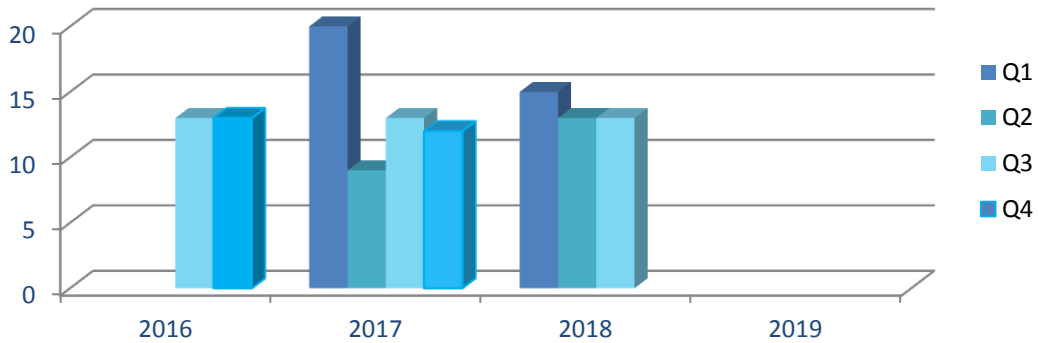


Fig. I. Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

In het derde kwartaal van 2018 kwamen er net zoveel zaken bij de ombudsman binnen (13) als in het tweede kwartaal van 2018 (13). De instroom is relatief gelijkmatig en laat geen grote pieken of dalen zien. Vergeleken met voorgaande jaren is de instroom gemiddeld te noemen.

Spreading

De spreading van zaken liet in het tweede kwartaal van 2018 (zie Fig. III) een opmerkelijk beeld zien. Zoals te zien in Figuur II kwamen er in vrijwel ieder kwartaal van 2017 de meeste klachten binnen over het sociaal domein. In de eerste kwartaalrapportage van 2018 constateerde de ombudsman dat deze trend zich voortzette in het eerste kwartaal.

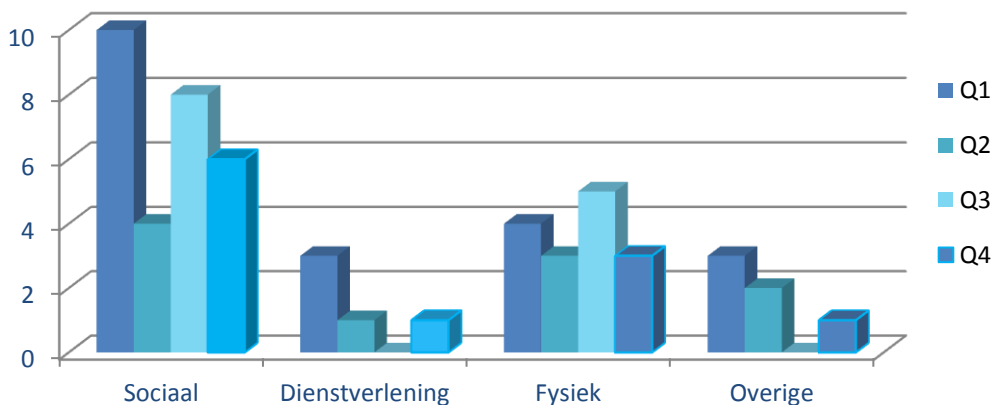


Fig. II Aantal in 2017 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

Het tweede kwartaal van 2018 (zie Fig. III) liet echter een heel ander beeld zien, waarbij klachten in het fysieke domein waren oververtegenwoordigd. In het derde kwartaal van 2018 herstelde het

beeld zich en kwamen er acht klachten binnen over het sociale domein, tegen vijf over het fysieke domein. Een analyse van de klachten laat zien dat er relatief veel klachten (drie) binnen kwamen over de procedure voor het al dan niet verstrekken van een woonurgentie.

In de vorige rapportage werd een toename in het aantal aanvragen voor een briefadres gemeld, voortkomend uit (onder andere) de krapte op de woningmarkt. Een toename in het aantal klachten over de verstrekking van een woonurgentie hangt hier eveneens mee samen. In deze context is het wel opmerkelijk dat er in het derde kwartaal van 2018 drie klachten binnen kwamen over een afgewezen urgentieaanvraag, maar niet één over de aanvraag voor een briefadres.

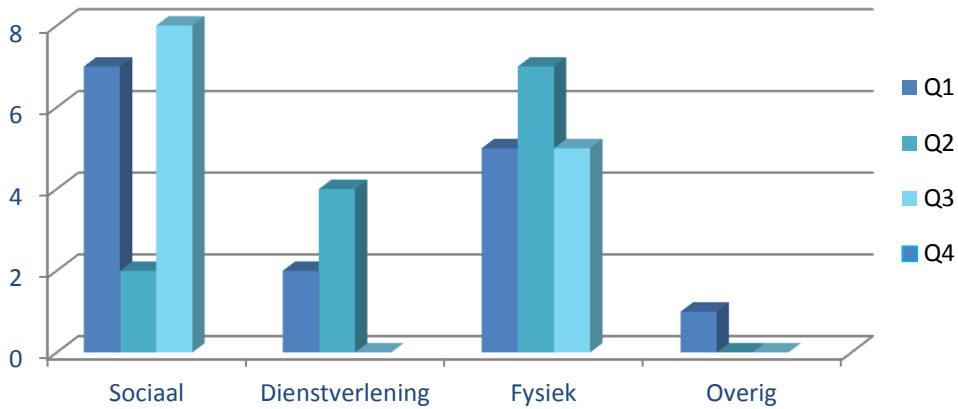


Fig. III Aantal in 2018 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

Ingezette onderzoeksmethoden

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

Wat in het eerste kwartaal van dit jaar opviel was het grote aantal doorverwijzingen: er kwamen in het eerste kwartaal zes klachten binnen waarbij de oplossing buiten bereik van de ombudsman en/of gemeente lag.

In het tweede kwartaal lag het aantal doorverwijzingen lager, maar bleef het aandeel eerstelijns klachten dat bij de ombudsman binnenkwam relatief hoog. Van de twaalf klachten die in totaal binnen kwamen werd de burger in drie gevallen doorverwezen naar een andere instantie of procedure, en werden vier zaken doorgestuurd naar de gemeente.

In het derde kwartaal zakte het aantal doorverwijzingen en lag ook het aantal eerstelijnsklachten (doorzending / overdracht) lager dan in de voorgaande kwartalen.

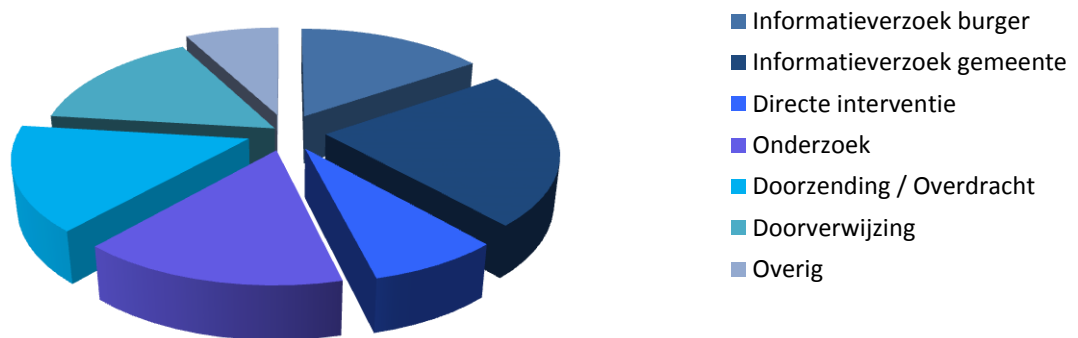


Fig. IV Onderzoeks- en interventiemethoden ingezet in het derde kwartaal van 2018

In onderstaande paragrafen worden de in het derde kwartaal ingezette onderzoeks- en interventiemethode kort toegelicht, waarna in de kaders een samenvatting van de betreffende zaak volgt.

Informatieverzoek burger

In één zaken (te weten 6571) heeft de ombudsman de betreffende burger gevraagd om aanvullende informatie, om na te gaan of hij iets voor hem of haar kon betekenen.

In deze zaak bleek de betreffende burger enkel een signaal te willen afgeven. De ombudsman heeft dit signaal in goede orde ontvangen en het dossier vervolgens gesloten.

6571 Onderzoek na adreswijziging

Gemachtigde dient namens verzoeker een klacht in. Heeft reeds een klacht ingediend bij de gemeente en die is inmiddels afgehandeld. De reactie van de gemeente Amstelveen is volgens gemachtigde onbegrijpelijk en in strijd met diverse beginselen van behoorlijk bestuur. Er is sprake van een adreswijziging, waarnaar de gemeente onderzoek heeft ingesteld. Volgens de gemeente is er sprake van schending inlichtingenplicht en wordt er nu onderzoek verricht naar het opleggen van een boete. De gemachtigde wilt deze zaak alleen melden als signaal en verwacht inhoudelijk geen actie van de ombudsman. De ombudsman sluit, op verzoek, derhalve het dossier.

Informatieverzoek gemeente

In drie andere zaken (6551, 6904 en 6980) deed de ombudsman een informatieverzoek aan de gemeente om na te gaan of dat aanleiding gaf voor verder onderzoek.

In geen van deze drie gevallen gaf de lezing van de gemeente de ombudsman grond voor het starten van een onderzoek.

In één zaak (te weten 6904) liepen de lezingen van de betreffende verzoeker en de gemeente dusdanig ver uiteen dat de ombudsman de verzoeker heeft gevraagd om aanvullende informatie in de vorm van bewijs. Op basis van eventuele nieuwe stukken zou dan alsnog een onderzoek gestart kunnen worden. In de laatste zaak (6980) bleek bij navraag bij de gemeente dat er al hard werd gewerkt aan een oplossing. De ombudsman heeft de betreffende verzoeker daarom laten weten dat hij geen verdere rol voor zich zag.

6551 Informatie over kamerverhuur

De heer S wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Hij verhuurt kamergewijs een woning terwijl dit niet is toegestaan. Hiermee handelt hij in strijd met het bestemmingsplan. Hij heeft van de gemeente een besluit gekregen en er wordt hem een dwangsom in het vooruitzicht gesteld als hij binnen drie maanden niet of niet volledig voldoet aan de eis aan deze overtreding een einde te maken. De heer S heeft op deze brief gereageerd met een verwijzing naar een eerdere email waarin hij om informatie vraagt en nu beklagt hij zich over het uitblijven van die informatie. De ombudsman laat de heer S nogmaals (de man diende al eerder een soortgelijke klacht in) weten niets voor hem te kunnen doen, voor zover het gaat over het kamergewijs verhuren van zijn woning. Bovendien heeft de ombudsman van de gemeente vernomen dat zijn email is opgevat als een bezwaar en als zodanig in behandeling zal worden genomen. Over de gevraagde informatie zegt de gemeente de heer S te hebben gebeld waarna hij te kennen gaf hieraan genoeg te hebben. Nu de heer S dat laatste bestrijdt en kenbaar maakt de schriftelijke informatie te wensen, verzoekt de ombudsman de gemeente hieraan alsnog te voldoen onder vermelding niet te weten wiens lezing de juiste is.

6904 De Amstelveense markt

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij niet te spreken is over wijze waarop standplaatsen op de Amstelveense markt worden toegewezen. Naar eigen zeggen is de man al 15 jaar ingeschreven, en zou hij van de marktmeester de toezegging hebben gekregen dat hij de eerste gegadigde is als er een stand vrijkomt. De ombudsman doet navraag bij de gemeente en krijgt te horen dat de gemeente weigert een standplaats toe te wijzen, omdat de markt door ontwikkelingen in het Stadshart verplaatst en verkleind zal worden. Het veranderde beleid maakt dat er al een aantal jaar geen nieuwe vergunningen meer worden uitgegeven. De wachtlijst waar de man het over heeft is al in 2010 afgeschaft nadat alle kandidaten daarover waren geïnformeerd, dus daaraan kan de man geen rechten meer ontlenen. Volgens de man klopt dit niet en is er wel degelijk een stand toegewezen aan een branchegeenoot. De uiteenlopende lezingen van de man en de gemeente zijn helaas niet te toetsen, omdat er geen documentatie is waaruit blijkt wat er daadwerkelijk is gebeurd. De ombudsman laat de man weten dat hij daardoor helaas niets voor hem kan doen en sluit het dossier.

6980 Ongewenste laadpaal

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze niet te spreken is over de wijze waarop de gemeente een laadpaal voor elektrische auto's voor haar deur heeft geplaatst. Ze is van mening dat ze geen mogelijkheid tot inspraak heeft gehad en heeft daarom een klacht ingediend bij de gemeente. De gemeente wijst de vrouw echter op een publicatie in de Staatscourant, waarin de plaatsing was aangekondigd. De vrouw is van mening dat de laadpalen beter geplaatst hadden kunnen worden aan een doorgaande weg, in plaats van in een hofje. Tevens vindt ze dat de locatie van de paal met bijbehorend bord onlogisch is: voor haar deur zijn slechts twee parkeerplaatsen, terwijl de naastgelegen koopwoningen extra parkeerruimte hebben. Wanneer de ombudsman navraag doet bij de gemeente, blijkt dat er al gewerkt wordt aan een oplossing. De gemeente onderzoekt de mogelijkheid de paal te verplaatsen. Omdat de ombudsman erop vertrouwt dat de vrouw en de gemeente gezamenlijk tot een oplossing zullen komen, laat hij de vrouw weten dat hij geen rol voor zich ziet weggelegd. Met instemming van de vrouw sluit hij daarna het dossier.

Directe interventie

In het derde kwartaal van 2018 ging de ombudsman naar aanleiding van één zaak (namelijk 6776) direct over tot actie omdat het een schrijnende en urgente zaak betrof en hij van mening was dat er te weinig ruimte was gevonden voor een maatwerk.

Uiteindelijk resulteerde dit na goede samenwerking met de gemeente alsnog in een oplossing.

6776 Leven op de rit

Een jonge alleenstaande moeder wendt zich via haar cliëntondersteuner tot de ombudsman. De vrouw woont met haar vijfjarige tweeling in een studentenstudio en is hoogzwanger van haar derde kind. Om voor haar kinderen te zorgen is ze gestopt met haar studie, waardoor ze feitelijk geen recht meer heeft op een studentenwoning. De vrouw is bang dat ze op straat komt te staan met de tweeling en de baby, en heeft daarom urgentie aangevraagd. De gemeente heeft haar aanvraag echter afgewezen waardoor de vrouw niet meer weet wat ze moet doen. De kinderombudsman gaat bij de vrouw op huisbezoek en constateert dat er wel degelijk sprake is van een urgente situatie, maar ook dat de jonge vrouw hard werkt aan het op de rit krijgen van haar leven en dat het daarvoor goed zou zijn als ze in Amstelveen kan blijven. Omdat het aanpakken van voorliggende problemen een belangrijke voorwaarde is voor het verstrekken van een urgentieverklaring stelt de kinderombudsman gezamenlijk met betrokken hulpverleningsinstaties en het Sociaal Team een plan van aanpak op. Dit plan wordt voorgelegd aan de wethouder die de zaak nogmaals beoordeelt. Omdat de vrouw binding heeft met Amstelveen door diverse hulpverleningstrajecten en er een gedegen plan van aanpak ligt gaat de wethouder alsnog akkoord met het verstrekken van een woonurgentie. De kinderombudsman is blij met de goede afloop en sluit het dossier.

Onderzoek

Er kwamen in het tweede kwartaal twee zaken (6527 & 6775) binnen waarin de ombudsman besloot tot nader onderzoek. Omdat in beide gevallen de lezingen van de verzoeker en de gemeente ver uit elkaar liggen en de gevolgen van de situatie voor de betreffende verzoekers schrijnend zijn, zag de ombudsman zich genoodzaakt verder onderzoek te doen zodat hij op basis daarvan kan bepalen welk vervolg de klacht krijgt.

6527 Zorgen over handelswijze Zorgvlied

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij van mening is dat Zorgvlied de grafrechten van het graf van zijn vader heeft geschonden. Na de oorlog is zijn vader als verzetsheld begraven op Zorgvlied en is een door collectie gefinancierd beeld geplaatst op het graf. Naderhand is ook het overleden zusje van de man nog bijgeplaatst. Toen de moeder van de man overleed zijn de grafrechten die zij had afgekocht komen te vervallen omdat niemand zich meldde als erfgenaam. Meneer is na de vijf jaar die ervoor staat om mensen te informeren over dreigende ruiming gebeld door Zorgvlied met de mededeling dat zijn vader vanwege zijn verzetsverleden op een ereveld in Loenen herbegraven zou worden. Meneer is akkoord gegaan met herbegraven, in de veronderstelling dat zijn zusje met het beeld op Zorgvlied zou blijven. Zorgvlied stelt echter dat meneer met zijn akkoord afstand heeft gedaan van de grafrechten en wilde in eerste instantie overgaan tot ruimen. In tweede instantie stelt Zorgvlied zich nu op het standpunt dat het beeld karakteristiek is voor de begraafplaats, dat het niet verplaatst mag worden en dat het geen eigendom van meneer is omdat het met het vervallen van het graf toekomt aan de begraafplaats. De man heeft echter andere plannen met het beeld nu het niet meer is verbonden aan het graf van zijn vader. Omdat beide partijen er niet uitkomen vraagt de man de ombudsman om hulp. De ombudsman gaat in gesprek met zowel de familie als met de directeur van de begraafplaats. Hij moet concluderen dat de lezingen enorm uiteen lopen, maar dat niet aantoonbaar kan worden gemaakt wie er gelijk heeft. Omdat de situatie die is ontstaan voor niemand wenselijk is onderzoekt hij welke mogelijke oplossingen zouden kunnen leiden tot een bevredigender uitkomst. Op moment van schrijven loopt de zaak nog.

6775 Alleenstaande moeder in nood

Een vrouw wendt zich tot de kinderombudsman via haar cliëntondersteuner. De vrouw komt uit een situatie met huiselijk geweld en is zwanger van haar tweede kindje met haar dochtertje gevlucht voor haar man. Omdat ze nergens terecht kan vraagt ze de gemeente om hulp. Ze is van mening dat het Sociaal Team te laat in actie kwam, en gedurende het traject de verkeerde prioriteiten stelde. Zo wilde de vrouw boven alles graag een woonurgentie, maar besloot de gemeente eerst te onderzoeken of het wel veilig genoeg is om in Amstelveen te wonen -in de buurt van vader. Tijdens het traject is veel ruis ontstaan, zowel tussen de vrouw en de gemeente, als tussen de vrouw en de ombudsman. Uiteindelijk wordt na een positief advies van Veilig Thuis en een aanbeveling van de ombudsman besloten de vrouw urgentie te verlenen, en haar -zolang ze nog geen eigen woonruimte heeft gevonden- onderdak te bieden in een noodwoning. Op verzoek van de vrouw onderzoekt de ombudsman op moment van schrijven nog of de gemeente gedurende de periode die daaraan vooraf ging behoorlijk heeft gehandeld.

Doorzending / Overdracht

In het derde kwartaal kwamen er twee klachten (te weten 6840 & 6851) binnen die in de eerste lijn -dat wil zeggen door de gemeente- nog niet behandeld waren. Omdat de gemeente daardoor nog niet in staat was gesteld zelf te reageren op de klacht, heeft de ombudsman de eerste klacht (6840) overgedragen aan de klachtencoördinator. In het tweede geval heeft de ombudsman de betreffende verzoeker gevraagd eerst zelf een klacht in te dienen bij de gemeente.

6840 Geen reactie

Een man uit Amstelveen dient een klacht in bij de ombudsman, omdat hij geen reactie krijgt van de gemeente op zijn melding van een plaatsing van een afvalcontainer op straat. Inmiddels heeft de man op eigen kosten het afval verwijderd. Dat laatste vindt hij niet zo'n punt. Zijn klacht gaat vooral over het niet reageren door de gemeente. Omdat Amstelveen nog niet in de gelegenheid is gesteld zijn klacht in behandeling te nemen stuurt de ombudsman deze door naar de gemeente. Na een tijdje meldt de klachtencoördinator dat de klacht naar ieders tevredenheid is opgelost.

6851 Berekening bijstand

Een vrouw belt met de ombudsman. Ze vertelt dat ze te weinig bijstand heeft ontvangen. Ze vertelt daarbij dat haar uitkering eerder is verrekend maar dat er nu problemen ontstaan. Volgens haar eigen berekeningen moet ze deze maand weer het volledige bedrag krijgen. Maar ze krijgt veel minder, terwijl ze alleenstaand is en twee kinderen heeft. Ze heeft om uitleg gevraagd maar krijgt een kastje naar de muur verhaal en onbegrijpelijke berekeningen. De ombudsman constateert dat de vrouw nog niet de eerste lijn heeft bewandeld en vraagt haar dat eerst te doen. Ze kan altijd terugkomen als ze er niet uit komt met de gemeente. Als de ombudsman na een tijdje niets meer hoort sluit hij het dossier.

Doorverwijzing

Er kwamen in het derde kwartaal van 2018 twee klachten (6610 & 6874) binnen waarvan de oplossing niet binnen bereik van de ombudsman lag. In beide gevallen heeft de ombudsman de betreffende burger uitgelegd dat hij geen rol voor zich zag weggelegd, en waar mogelijk doorverwezen naar een andere procedure of instantie.

6610 Ingebrekestelling

Een man dient een klacht in over het Sociaal Wijkteam van de gemeente Aalsmeer omdat hij van mening is dat de gemeente heeft verzuimd hem de informatie te geven waar hij recht op heeft. De man wil de gemeente daarvoor in gebrekestellen en vraagt de ombudsman daarbij om hulp. Omdat gemeente Aalsmeer niet onder zijn bevoegdheid valt kan de ombudsman niet oordelen over het handelen van de gemeente. Hij adviseert de man daarom een ingebrekestelling via de formele weg in te dienen. Als de man naar aanleiding daarvan nog klachten heeft kan hij deze voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

6874 Afspraken met Jeugdbescherming

Een vader uit Amstelveen is verwickeld in een complexe scheiding. Hij klaagt over Jeugdbescherming omdat een door hem gewenste therapie niet wordt ingezet. Volgens Jeugdbescherming omdat die specifieke therapie niet passend is voor het gezin, volgens vader en de beoogde behandelaar is het wel passend. Omdat de klacht nog niet behandeld is door Jeugdbescherming volgt de ombudsman in eerste instantie vanaf de zijlijn. Omdat de communicatie, ook na een klachtgesprek, verstoord blijft adviseert de ombudsman aan Jeugdbescherming om een gesprek te organiseren met alle betrokkenen. Op die manier ontstaat er zo min mogelijk ruis en kunnen er heldere afspraken gemaakt worden.

Overig

In een tweetal zaken (namelijk 7018 & 6611) voerde de ombudsman een gesprek met verzoekers om uit te leggen waarom hij in de desbetreffende situatie niets voor hen kon doen.

7018 Afvaldump

Een man dient een klacht in bij de ombudsman omdat hij zich niet kan vinden in de wijze waarop de gemeente is omgegaan met de melding die hij heeft gemaakt van het illegaal storten van afval. De man heeft een sterk vermoeden wie het afval heeft gedumpt maar kan dit helaas niet aantonen, waardoor de Handhaving geen proces verbaal op heeft kunnen maken. De man ervaart dit als zeer onrechtvaardig en vraagt de ombudsman om hulp. De ombudsman legt de man uit dat vervolging zonder bewijs niet mogelijk is en dat hij de man daarom niet kan helpen. De man legt zich hier teleurgesteld bij neer waarna de ombudsman de zaak sluit.

6611 Geen urgentie zonder dakloosheid

Een vrouw vraagt om hulp van de kinderoombudsman. Ze vertelt dat ze drie jaar weg is bij haar partner en vader van haar kind, na huiselijk geweld. Inmiddels ontvangt de vrouw alimentatie. De vrouw staat ingeschreven bij ouders, maar woont ook vaak bij een vriendin. De vrouw en de vader van het kind hebben co-ouderschap. Ze heeft nu twee keer urgentie aangevraagd voor een woning in Amstelveen, echter deze is twee maal afgewezen, ook in bezwaar. De reden is dat ze onderdak heeft. Ze zou op straat moeten staan of in de opvang zitten om in aanmerking te komen voor een urgentie. De kinderoombudsman zegt dat het lastig is om hierin nog wat te kunnen betekenen. Gelet op het feit dat het bestuursorgaan er al twee keer naar heeft gekeken en er ook geen nieuwe feiten bekend zijn. De kinderoombudsman spreekt wel met haar af dat ze de beslissing op bezwaar mag sturen zodat de ombudsman dan kan bekijken of de motivering steekhoudend is en of de gemeente eventueel de hardheidsclausule dient toe te passen. In bezwaar wordt de casus getoetst aan de hardheidsclausule. De gemeente Amstelveen heeft een zeer terughoudend beleid ten aanzien van het verlenen van urgentieverklaringen. Dit beleid komt er op neer dat de hardheidsclausule alleen wordt toegepast in zeer incidentele noodsituaties, waarbij gedacht moet worden aan levensbedreigende of daarmee vergelijkbare situaties. Doordat de vrouw haar situatie is getoetst aan de hardheidsclausule ziet de ombudsman geen aanknopingspunt meer als het gaat om de urgentieverklaring. Deze vrouw is nog aangeboden om vanuit de ombudsman ondersteuning te bieden bij het zoeken naar huisvesting. Doordat deze vrouw is gebonden om binnen een straal van 25 kilometer van de ex-partner te huisvesten blijkt het nog niet zo makkelijk te zijn om aan huisvesting te komen. Indien zij een woning vindt buiten een straal van 25 kilometer, dient zij hiervoor een verzoek in te dienen bij de rechter. Zij denkt dat de rechter hier niet mee instemt, omdat haar ex-partner hier ook zeggenschap in heeft. Ook wilt zij voor het kind dat de verstandhouding tussen vader en moeder niet verder verslechtert. Daarom wilt zij geen verzoek indienen. De kinderoombudsman gaat in gesprek met deze vrouw.

Actualiteiten

In het derde kwartaal van 2018 is de ombudsman meermalen in Amstelveen geweest. Zo voerde de ombudsman in september een gesprek met de gemeente, naar aanleiding van zijn onderzoek naar een klacht over schuldhulpverlening. Doel van dit gesprek was met betrokken afdelingen terug te kijken op het proces, en met elkaar te bespreken hoe de gemeente hiervan kon leren. De ombudsman heeft in dit gesprek speciale aandacht gevraagd voor het signaal dat alleenstaande moeders met schulden vaak problemen ervaren bij het aanvragen van kinderopvangtoeslag.

In september was het tevens tijd voor een evaluatie van het eerste en tweede kwartaal van 2018. In dit gesprek is onder andere besproken hoe de samenwerking tussen de ombudsman en de klachtencoördinatoren verder geoptimaliseerd kan worden. Zo zijn er duidelijker afspraken gemaakt over eerste- en tweedelijns klachten en is afgesproken dat de ombudsman niet meer informeert naar klachten die hij heeft overgedragen.

Rode Draden

De krapte op de woningmarkt is nog niet voorbij, en dat resulteert in een toename van klachten over bijvoorbeeld afwijzingen woonurgentie.

Evenals in de andere (bij de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam) aangesloten gemeenten, signaleert de ombudsman in Amstelveen dat de verhalen van mensen van wie een urgentie aanvraag wordt afgewezen schrijnender lijken te worden. Minder beschikbare woningen betekent een strikter terugrijpen op de beleidsregels, met soms hele verdrietige situaties tot gevolg.

Terug- en Vooruitblik

In de eerste helft van 2018 constateerde de ombudsman dat het in de samenwerking met de gemeente soms nog wat zoeken was naar een werkwijze die een ieder goed werkbaar was. Dit kwam vooral naar voren in zaken waarin onduidelijk was of de reguliere (eerstelijns) klachtenprocedure al was doorlopen. Tijdens het evaluatiegesprek in september is dit uitgebreid besproken en zijn gezamenlijke afspraken gemaakt die misverstanden in het vervolg zouden moeten voorkomen.