



Kwartaalrapportage Amstelveen 2018 – Q4

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
Bijlage I.....	13

Inleiding

Voor u ligt de vierde en laatste kwartaalrapportage van 2018, van de Ombudsman Metropool Amsterdam over de gemeente Amstelveen.

Deze rapportage geeft inzicht in de zaken die in het vierde 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.

Aangepaste vorm sinds begin 2018

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 inmiddels de vierde rapportage in deze aangepaste vorm. In september 2018 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

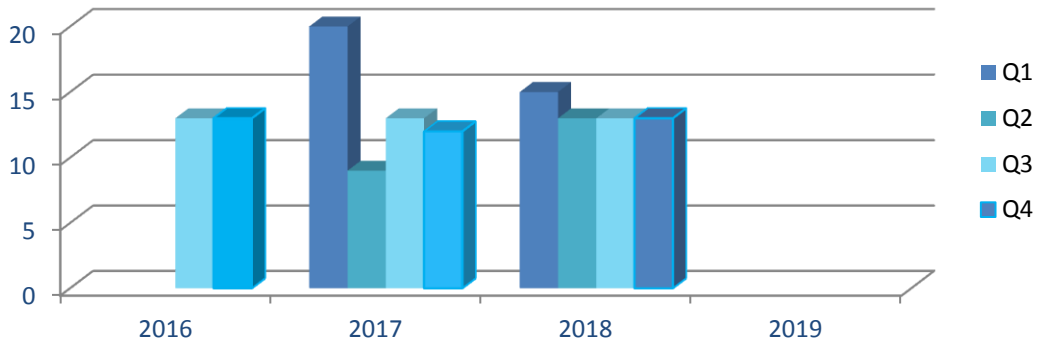


Fig. I. Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

De afgelopen drie kwartalen kwamen er dertien nieuwe zaken binnen bij de ombudsman. De instroom is relatief gelijkmatig en laat geen grote pieken of dalen zien. Sinds gemeente Amstelveen zich aansloot bij Ombudsman Metropool Amsterdam kwamen er gemiddeld zo'n dertien zaken per kwartaal binnen.

Spreiding

De spreiding 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.

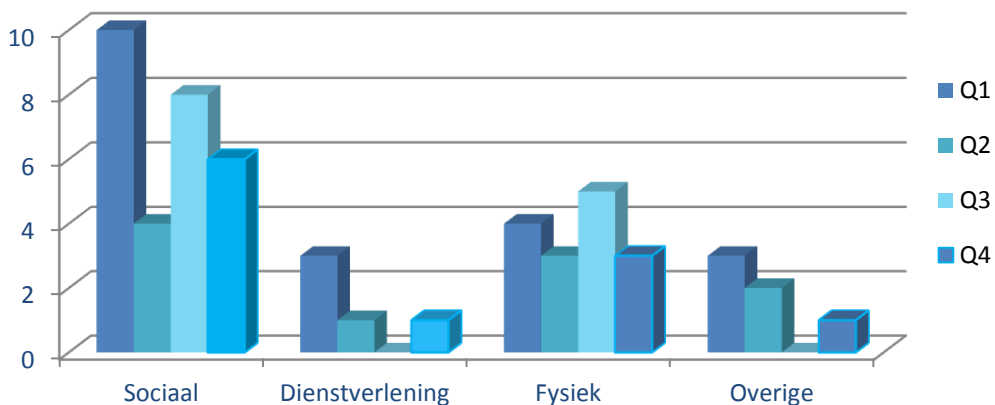


Fig. II Aantal in 2017 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

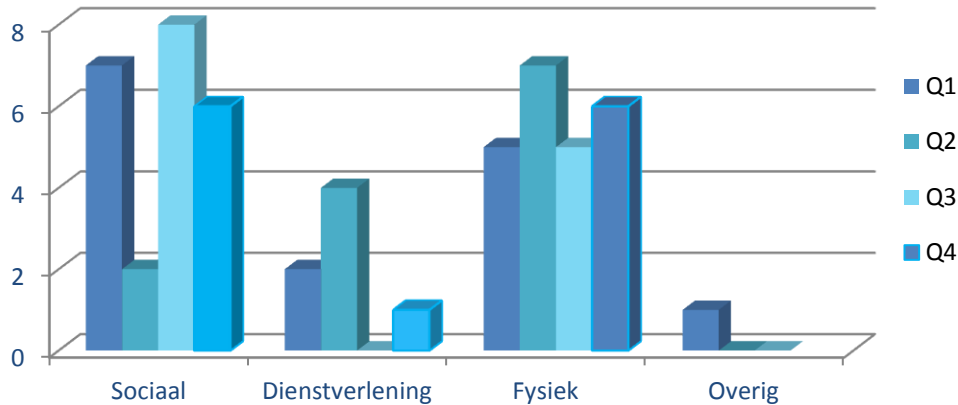


Fig. III Aantal in 2018 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

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.

In het vierde kwartaal kwamen er evenveel klachten binnen over het sociale domein (zes) als over het fysieke domein (zes).

In het tweede en derde kwartaal van 2018 constateerde de ombudsman dat de krapte op de woningmarkt terug te zien was in de klachten die binnenkwamen. Zo was er in het tweede kwartaal een toename in het aantal klachten over het al dan niet verstrekken van briefadressen, en kwamen er in het derde kwartaal relatief veel klachten binnen over de behandeling van urgentieaanvragen. Opmerkelijk is dat de krapte op de woningmarkt nog niet voorbij lijkt, maar dat er in het vierde kwartaal van 2018 niet één klacht binnen kwam die hieruit voortkwam.

Ingezette onderzoeksmethoden

Bij de behandeling van zaken maakt de ombudsman gebruik van verschillende onderzoeks- en interventiemethoden. Iedere klacht heeft een eigen verhaal, en op basis van de problematiek en de mate waarin de burger daarvan (over)last ervaart wordt beoordeeld voor welke aanpak de ombudsman kiest.

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.

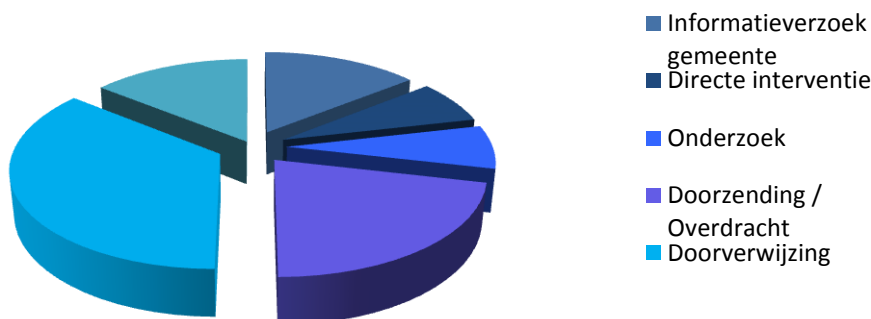


Fig. IV Onderzoeks- en interventiemethoden ingezet in het laatste kwartaal van 2018

Uit bovenstaand figuur valt op te maken dat het aantal doorverwijzingen in het laatste kwartaal van dit jaar opnieuw relatief hoog was; in vijf van de veertien binnengekomen zaken verwees de ombudsman de betreffende burger naar een andere procedure.

Wat daarbij opvalt is dat de eerstelijns klachtbehandeling in drie van die vijf gevallen nog niet was afgehandeld op het moment dat de burger zich bij de ombudsman meldde, terwijl de ombudsman geen aanleiding had om aan te nemen dat er in de eerste lijn iets niet naar behoren verliep. Als de situatie waarover de klacht gaat het toelaat verwijst de ombudsman de burger altijd terug naar de eerste lijn, om zo de gemeente in de gelegenheid te stellen eerst zelf te reageren op de klacht.

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

Informatieverzoek gemeente

In het vierde en laatste kwartaal van 2018 diende de ombudsman in een tweetal zaken (te weten 7210 & 7699) een informatieverzoek in bij de gemeente om na te gaan of dat aanleiding gaf voor verder onderzoek. In de eerste zaak (7210) gaf de extra informatie de ombudsman geen aanleiding om verder onderzoek te doen, de tweede zaak (7699) loopt nog op moment van schrijven.

7210 Wachttijden bij Jeugdbescherming

Een vader klaagt over het uitblijven van begeleiding van Jeugdbescherming. Zijn gezin is een half jaar geleden aangemeld bij Jeugdbescherming door het Sociaal Team Amstelveen / Aalsmeer, en er is nog geen gezinsmanager toegewezen. Omdat hulp in het vrijwillig kader niet lukt is besloten op te schalen naar drang of dwang. Dat blijft echter uit vanwege de wachtlijden bij Jeugdbescherming. In een gesprek is hem verteld dat het dossier 'op de stapel' ligt, en geen prioriteit heeft. Dat ziet hij anders. Hij heeft zijn kinderen een jaar niet gezien en hij is van mening dat er sprake is van een proces van ouderverstoting. Hij heeft geen formele klacht ingediend bij Jeugdbescherming. Zijn doel is zo snel mogelijk een gezinsmanager te krijgen zodat er gestart kan worden met onderzoek en begeleiding en eventueel een dwangkader. Het lukt hem onvoldoende om contact te krijgen met Jeugdbescherming en hij vraagt de kinderombudsman om hulp. Ondanks dat de klacht nog niet in eerste lijn is behandeld vraagt de kinderombudsman Jeugdbescherming om hun visie. Er blijkt inderdaad een verschil te zijn tussen de professionele inschatting van Jeugdbescherming en die van het Sociaal Team en de vader. Jeugdbescherming betreurt het dat het gezin vanwege een tekort aan gezinsmanagers zo lang moet wachten. Na een maand krijgt de kinderombudsman bericht dat er een gezinsmanager is aangewezen en de begeleiding wordt opgestart. Het is nu aan de vader om te beslissen of hij nog een klacht in wil dienen bij de klachtencommissie van jeugdbescherming.

7699 Burenruzie

Een man beklaagt zich over de aanwezigheid en bemoeienis van de gemeente tijdens de uitvoering van snoeiwerkzaamheden aan een heg die dienst doet als erfafscheiding tussen hem en de burens. Omdat dit een zaak is tussen de burens onderling, maakt hij bezwaar tegen de bemoeienis door de gemeente en dient een klacht in. Hij wil van de gemeente uitleg, excuses voor het gemeentelijk optreden en een schadevergoeding. Omdat hij zich niet kan vinden in de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft behandeld, vraagt hij de ombudsman hierover een oordeel te vellen.

Directe interventie

In het laatste kwartaal van 2018 greep de ombudsman naar aanleiding van één klacht (te weten 7097) direct in. De betreffende klacht was al eerder aan de ombudsman kenbaar gemaakt, waarna de betreffende verzoeker was doorverwezen naar de klachtencoördinator. Na een periode waarin het wat beter ging kwam de klacht opnieuw op het bureau van de ombudsman. Bij navraag blijkt dat deze door omstandigheden te lang is blijven liggen bij de gemeente. Omdat de ombudsman vindt dat de vrouw met de klacht niet langer kan wachten gaat hij direct op huisbezoek om in gesprek te gaan over mogelijke oplossingen. Nadat de gemeente de adviezen van de ombudsman voortvarend heeft overgenomen zijn de problemen gelukkig verholpen.

7097 Extra zorgen door thuiszorg

Een vrouw dient voor de tweede keer een klacht in over het feit dat haar thuiszorg niet goed loopt. Regelmatig komt het voor dat de vrouw op het laatste moment een afmelding krijgt voor huishoudelijke hulp. De vrouw baalt van de slechte communicatie, maar ook van het feit dat er geen vervanging wordt geregeld terwijl ze zelf door haar slechte gezondheid niet in staat is om zelf het huishouden te doen. Een eerdere klacht hierover stuurde de ombudsman door naar de klachtencoördinator, maar een jaar later is het weer mis. Ze vraagt daarom de ombudsman opnieuw om hulp. De ombudsman gaat bij de vrouw thuis op bezoek om te horen wat voor oplossing de vrouw zelf het liefst zou zien. Tijdens het bezoek blijkt dat de vrouw in overleg met haar contactpersoon bij de gemeente inmiddels is overgestapt naar een andere thuiszorgorganisatie. De vrouw geeft aan dat ze, als dit niet tot verbetering leidt, een PGB wil aanvragen zodat ze voortaan zelf haar zorg in kan kopen. Omdat het einde van jaar nadert en een PGB-aanvraag veel tijd in beslag neemt gaat de gemeente akkoord met het voorstel van de ombudsman om de zorgindicatie van de vrouw met drie maanden te verlengen. Zo kan ze rustig wennen aan de nieuwe organisatie en als dat niet tot het gewenste resultaat leidt heeft ze zo voldoende tijd om een PGB-aanvraag te doen. De gemeente stuurt de vrouw bovendien een bloemetje met excuses voor het feit dat haar klacht te lang is blijven liggen.

Onderzoek

Er kwam in het vierde kwartaal één klacht (7687) binnen waarbij de lezingen van de verzoeker en de gemeente dusdanig ver uit elkaar lagen dat de ombudsman zich genoodzaakt zag verder onderzoek te doen, zodat hij op basis daarvan kan bepalen welk vervolg de klacht krijgt.

7687 Verlengd rijbewijs ongeldig

Een man belt naar de ombudsman omdat hij problemen ondervindt bij het verlengen van zijn rijbewijs. De man heeft eind november een verlenging aangevraagd. Op 17 december heeft hij zijn nieuwe rijbewijs opgehaald, maar op 18 december ontvangt hij een brief van de gemeente dat de gegevens op het nieuwe rijbewijs onjuist blijken te zijn en dat het rijbewijs daarom ongeldig is verklaard. Er zou onduidelijkheid zijn over de geboorteplaats van de man. De man vertrekt over twee dagen naar Engeland om kerst door te brengen bij zijn familie en heeft daar zijn rijbewijs nodig. Hij zit nu echter met een ongeldig rijbewijs. De ombudsman informeert bij de gemeente naar mogelijkheden om de man met spoed een geldig rijbewijs te verstrekken. De gemeente laat de ombudsman weten dat de man niet alleen een rijbewijs heeft aangevraagd, maar dat hij ook verzoek zou hebben ingediend om zijn geboorteakte te verwerken in het BRP. Omdat de gegevens op de akte afwijken van de gegevens in het BRP is het nieuwe rijbewijs ongeldig. Na overleg toont de gemeente zich bereid de man tegemoet te komen in de legeskosten die verbonden zijn aan een spoedaanvraag. De man moet wel zelf de kosten voor een nieuwe aanvraag dragen. Zo kan de man toch thuis kerst vieren met een geldig rijbewijs. De man is blij dat hij met een geldig rijbewijs naar Engeland kan, maar geeft tegelijkertijd aan dusdanig ontstemd te zijn over de gang van zaken, dat hij de ombudsman vraagt onderzoek te doen naar wat er mis ging. Op moment van schrijven loopt dit onderzoek nog.

Doorzending / Overdracht

In drie gevallen kwam er een klacht binnen (namelijk 7407, 7456 en 7714) die in de eerste lijn van de gemeente nog niet bekend waren. Omdat de gemeente daardoor nog niet in staat was gesteld zelf te reageren op de klacht, besloot de ombudsman in overleg met de verzoekers alle drie deze klachten over te dragen aan de klachtencoördinatoren.

7407 Verkeerd aangeboden afval

Een man meldt dat voor zijn flat een container staat voor plastic, metaal en drankverpakkingen (een PMD afvalcontainer). Deze is niet beveiligd. Er wordt restafval ingegooid. De man vraagt daarom om handhaving. In overleg met de man wordt zijn klacht doorgestuurd naar de gemeente Amstelveen waarna de ombudsman het dossier sluit.

7456 Van de wal in de sloot

Een vrouw dient een klacht in bij de ombudsman omdat ze de indruk heeft dat haar zaak bij de gemeente is vastgelopen. De vrouw woont sinds tien jaar in een wijk met aangrenzend water. Terwijl andere waterkanten en sloten in de gemeente goed onderhouden worden lijkt het alsof de sloot in de wijk van de vrouw standaard wordt overgeslagen. Ze heeft daarover meermalen contact gehad met de gemeente, tot een brief aan de wethouder aan toe, maar onderhoud blijft uit. De gemeente zou de vrouw hebben laten weten dat Waternet verantwoordelijk is, en dat ze voor vragen over onderhoud contact op kan nemen met Waternet. Waternet stuurt haar echter terug naar de gemeente en geeft aan dat de overdracht naar het Waterschap stilligt. Omdat navraag leert dat de klacht nog niet bekend is bij de klachtencoördinatoren van de gemeente stelt de ombudsman de vrouw voor de klacht aan hen over te dragen. Vanzelfsprekend kan de vrouw opnieuw een beroep op hem doen als de klachtafhandeling door hen niet tot tevredenheid leidt. De vrouw gaat hiermee akkoord en de ombudsman sluit het dossier.

7714 Afvalinzameling tijdens de feestdagen

Een man dient een klacht over wijze waarop het GFT-afval rondom de feestdagen al dan niet wordt ingezameld. Volgens de man is het een terugkerend probleem dat de gemeente rondom de feestdagen de afwijkende data op de afvalkalender niet nakomt, dat er niet adequaat wordt gereageerd op meldingen over volle ondergrondse containers, en dat er in de december te weinig afval wordt opgehaald. Hij heeft daarover meermalen contact gehad met de gemeente, maar de mensen die hij te spreken krijgt kunnen hem niet uitleggen hoe het zit. Omdat de man de eerstelijns klachtenprocedure nog niet heeft doorlopen biedt de ombudsman aan de klacht door te sturen naar de klachtencoördinator, waarna het dossier wordt gesloten.

Doorverwijzing

Er kwamen in het vierde kwartaal van 2018 vijf klachten (7152, 7304, 7549, 7599 & 7620) binnen waarvan de oplossing niet direct binnen bereik van de ombudsman lag. In alle vijf deze gevallen heeft de ombudsman de betreffende burger uitgelegd dat hij (nog) geen rol voor zich zag weggelegd, en heeft hij waar mogelijk doorverwezen naar een andere procedure of instantie.

7152 Informatiebalie

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij van mening is dat de gemeente er alles aan doet om hem te belemmeren in zijn pogingen zijn schuur commercieel te verhuren. De man heeft eerder gedoe gehad met de gemeente en stapelt details uit het verleden om zijn standpunt te onderbouwen. Omdat er tijdens het bezoek van de man aan de ombudsman nog een klacht in behandeling is vraagt de ombudsman hem de uitkomst hiervan af te wachten.

7304 Niet concreet genoeg

Een vrouw wendt zich opnieuw tot de ombudsman. Ze is al diverse keren eerder geweest en komt nu vertellen, dat ze middels een advocaat toch weduwepensioen heeft gekregen. Ze voelt zich schandalig behandeld door de gemeente, maar het lukt niet haar klachten geconcretiseerd te krijgen. De ombudsman legt de vrouw uit dat ze haar klachten eerst aan de gemeente zelf moet voorleggen en adviseert haar dit met haar advocaat te bespreken. Mocht haar advocaat en rol zien voor de ombudsman, dan kan hij contact met hem opnemen.

7549 Zelf opgelost

Een man vraagt de ombudsman om raad omdat hij weinig vertrouwen heeft in schuldhulpverlening door Balans. Hij geeft aan dat hij al bijna vier jaar bezig is om toegelaten te worden tot de WSNP, maar dat dit door allerlei omstandigheden steeds mislukte. Nu het schuldhulptraject eindelijk is gestart lijkt Balans afspraken over het uitkeren van leefgeld niet na te komen waardoor de man opnieuw veel stress heeft. Door de vele zorgen die hij heeft is de man in het laatste contact met Balans door het lint gegaan en nu vraagt hij de ombudsman wat hij moet doen. De ombudsman raadt de man aan in te gaan op de uitnodiging die hij heeft gekregen om met Balans in gesprek te gaan. In het gesprek worden hem een aantal zaken uitgelegd waardoor de zorgen van de man afnemen. Als de ombudsman na het gesprek contact met hem opneemt om te informeren of zijn vertrouwen in het traject voldoende is hersteld bevestigt de man dit. De ombudsman spreekt met de man af dat hij altijd mag bellen als hij bang is dat het opnieuw misloopt en sluit het dossier.

7599 Kamerverhuur

Een man uit Amstelveen wendt zich voor de derde keer tot de ombudsman met een klacht over het Amstelveens beleid ten aanzien van kamerverhuur. De man is van mening dat de recente aanscherping van dit beleid voort zou komen uit de discriminerende houding van de gemeente jegens de Indische gemeenschap in Amstelveen. Het beleid zoals vastgesteld geeft de ombudsman echter (nog steeds) geen aanleiding te vermoeden dat er daadwerkelijk sprake is van discriminatie van bepaalde bevolkingsgroepen, het beleid is namelijk van toepassing om alle Amstelveeners, ongeacht achtergrond of herkomst. Evenals bij de afhandeling van zijn eerdere klachten verwijst de ombudsman de man naar het Meldpunt Discriminatie. Als er meer klachten over discriminatie van bepaalde groepen door gemeente Amstelveen zijn zou het Meldpunt hiervan op de hoogte moeten zijn, en kan een dergelijk signaal reden zijn om over te gaan tot actie. Tevens laat de ombudsman de man weten dat hij vervolklachten van dezelfde strekking niet meer in behandeling zal nemen. Tenzij er nieuwe informatie is die duidt op nieuwe situatie zal de ombudsman vervolklachten onbeantwoord toevoegen aan het dossier van de man.

7620 Klacht over klantmanager

Een vrouw komt naar het spreekuur omdat ze een nare ervaring heeft met haar klantmanager. Met haar voormalige klantmanager zou zijn afgesproken dat ze ontheffing kreeg voor re-integratie, omdat de vrouw onder behandeling was voor zowel psychische als lichamelijke problemen. Er is een personele wisseling geweest waardoor de vrouw een nieuwe klantmanager toegewezen heeft gekregen, en van deze klantmanager heeft ze bericht gekregen dat ze wel degelijk moet starten met een re-integratietraject. Omdat ze ook het contact als onprettig heeft ervaren heeft de vrouw gevraagd om een nieuwe klantmanager. De gemeente vraagt de vrouw naar aanleiding van dit verzoek op gesprek te komen. De vrouw durft er echter niet op te vertrouwen dat dit een onafhankelijk gesprek zal zijn en meldt zich ziek. Ze vraagt de ombudsman te bemiddelen. De ombudsman adviseert de vrouw toch in gesprek te gaan met de gemeente. Hij vertrouwt erop dat de gemeente een onafhankelijk gesprek kan faciliteren. Omdat hij zich realiseert dat het voor de vrouw een spannend gesprek is adviseert hij haar iemand mee te nemen die ze vertrouwt. Ze kan daarvoor bijvoorbeeld de hulp inroepen van een cliëntondersteuner. De ombudsman laat de vrouw weten dat ze -als zij en haar gesprekspartner na afloop van het gesprek alsnog van mening zijn dat de gemeente onvoldoende ruimte heeft geboden voor het verhaal van de vrouw- alsnog de hulp van de ombudsman kan inroepen. Voor nu sluit de ombudsman het dossier.

Overig

In één zaak (7272) vroeg de burger die een klacht indiende bij de ombudsman specifiek om het doorgeven van een signaal, om de gemeente in staat te stellen te leren en te verbeteren.

In een andere zaak (namelijk 7779) ging de plaatsvervangend ombudsman op huisbezoek bij een man met een klacht over de gemeentelijke handhaving.

7272 Signaal over schuldhulp

Een man heeft een klacht over de afronding van zijn schuldhulptraject bij Balans. Hij is van mening dat de gemeente afspraken over de afronding van zijn schuldhulptraject niet is nagekomen en dat hij beter geïnformeerd had moeten worden over de gang van zaken. Ook zouden schuldeisers verkeerd zijn geïnformeerd over zijn afloscapaciteit. De man heeft de indruk dat dit veroorzaakt wordt door een onvolledige overdracht van dossiers bij personele wisselingen. Als de ombudsman de man uitgebreider spreekt geeft hij aan dat de afronding van zijn traject inmiddels is ingezet, dus dat de ombudsman voor hem persoonlijk niets hoeft te doen. Wel vindt hij het belangrijk vindt dat de gemeente haar dienstverlening ten aanzien van schuldhulp blijft optimaliseren. Hij vraagt de ombudsman daarom zijn signaal met de gemeente te delen. De ombudsman is blij om te horen dat het traject van de man nu op een positieve manier lijkt te worden afgerond. Hij zegt toe het signaal van de man over te brengen en sluit het dossier.

7779 Bezwaar tegen handhaving

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij vindt het niet terecht dat de gemeente allerlei maatregelen tegen hem neemt. De plaatsvervangende ombudsman bezoekt hem thuis. Ze kan niets doen tegen de maatregelen die de gemeente neemt in kader van handhaving. Daartegen staat een (bestuursrechtelijke) juridische weg voor open. Wel wil ze van de man weten of hij vragen heeft aan de gemeente waar hij geen duidelijk antwoord op krijgt. Ze wil graag een lijstje met vragen waarmee zij naar de gemeente kan. De man is lang aan het woord maar geeft de ombudsman geen concrete vragen mee, na het bezoek. Ook is er geen rol weggelegd in het geschil dat de man met zijn buurman heeft over de schutting. Dit deelt de ombudsman aan de man mee en sluit daarna het dossier.

Actualiteiten

Ook in het laatste kwartaal van 2018 was de ombudsman met enige regelmaat in Amstelveen te vinden.

Zo vond er begin oktober een huisbezoek plaats bij een burger die overlast ervaart van afhaal- en bezorgrestaurants in zijn straat. In een gezamenlijk gesprek met verzoeker zelf, medewerkers van de afdeling Veiligheid & Handhaving, en de ombudsman zijn de problemen die de man ervaart verkend, en zijn een aantal acties uitgezet om mogelijke oplossingen te onderzoeken.

Dit eerste gesprek kreeg begin december een vervolg in de vorm van een tweede huisbezoek, waarbij de resultaten van dit onderzoek zijn besproken en een aantal afspraken zijn gemaakt om de overlast waar mogelijk te beperken. Begin maart zal een derde gesprek plaatsvinden waarin wordt geëvalueerd of de overlast inderdaad is teruggedrongen. Aanvullend op deze gesprekken hierop schreef de ombudsman een aanbeveling waarin hij de gemeente oproept maatschappelijke trends flexibeler in te passen in te vernieuwen bestemmingsplannen. De aanbeveling is als bijlage toegevoegd aan deze rapportage (bijlage I).

Begin december had er tevens een uitgebreide brainstormsessie plaatsgevonden waarin de klachtencoördinatoren van de gemeente en de ombudsman gezamenlijk hebben verkend hoe de samenwerking in 2019 verder geoptimaliseerd kan worden. Concrete plannen daartoe zullen in de eerste rapportages van het nieuwe jaar uitgebreider besproken worden.

Rode draad in het werk van de ombudsman

Een belangrijke rode draad in het werk van de ombudsman is dat hij klachtgericht werkt. Doorgaans heeft hij daardoor vooral in het vizier wat er binnen gemeentelijke organisaties minder goed gaat, want zaken die wel goed gaan bereiken hem niet of nauwelijks. Het is daarom van belang de rapportages van de ombudsman te beschouwen als onderdeel van het grotere plaatje, en als één van de vele bronnen van informatie die de organisatie kan aanboren om in beeld te krijgen hoe ze functioneert.

De ombudsman kan het belang van klachten echter niet vaak genoeg benadrukken. Wanneer de organisatie goed omgaat met klachten en hier van leert, geeft dit gelegenheid om de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening op een structurele manier verder te verbeteren.

Terug- en Vooruitblik

De ombudsman kijkt terug op een relatief rustig en stabiel jaar in Amstelveen. Zonder de schrijnende individuele zaken die er ook speelden -zoals die van de verschillende jonge alleenstaande moeders die dakloos dreigden te worden, of die van de man die door een verrekening van zijn uitkering torenhoge vorderingen ontving van de Rijksbelastingdienst- te

willen bagatelliseren, concludeert de ombudsman dat zich in 2018 geen opmerkelijke pieken of dalen voordeden in het proces van klachtafhandeling.

De ombudsman vindt het belangrijk om te benoemen dat dit in zijn optiek mede te danken is aan een sterk team van klachtencoördinatoren dat soms harder werkt dan redelijkerwijs verwacht mag worden.

De samenwerking tussen de klachtencoördinatoren en de ombudsman blijft ook in het nieuwe jaar onderwerp van gesprek. Zo zal er onder andere gewerkt worden aan een gezamenlijke visie op klachtafhandeling, zodat de eerste- en tweedelijns klachtafhandeling nog beter op elkaar aansluiten.

Tot slot nog twee opmerkingen van praktische aard. Omdat het maandelijks spreekuur van de ombudsman in Amstelveen de afgelopen jaren niet of nauwelijks bezocht werd, is in overleg met de klachtencoördinatoren besloten dat het spreekuur met ingang van 2019 komt te vervallen. Wanneer burgers behoefte hebben aan een gesprek of het mondeling toelichten van hun klacht, kan daarvoor op ieder moment een afspraak gemaakt worden. Dat kan zowel telefonisch als per e-mail (zie www.ombudsmanmetropool.nl).

Een tweede praktische wijziging heeft betrekking op de wijze waarop de ombudsman rapporteert. Daar het aantal klachten in Amstelveen stabiel en betrekkelijk laag is, is -eveneens in overleg met de klachtencoördinatoren- besloten met ingang van 2019 over te gaan op halfjaarlijkse rapportages. De verwachting is dat de bundeling van klachten de inhoudelijke analyse ten goede zal komen, waardoor de ombudsman beter in staat wordt gesteld rode draden te signaleren.

Bijlage I



Betreft : Aanbeveling ten behoeve van verdere precisering bestemmingsplan
Amstelveen Noord West 2019

Amsterdam, 6 december 2018

Geachte heer [REDACTED],

De samenstelling van de middenstand is in de afgelopen jaren onder andere door toenemend gebruik van internet sterk veranderd (denk daarbij aan groei van webshops en diensten als Thuisbezorgd). De groeiende economische welvaart draagt ertoe bij dat mensen meer te besteden hebben, kleinere huishoudens hebben andere uitgavenpatronen, en ook de liefde voor fastfood wint nog steeds terrein. Tegelijkertijd is er steeds meer aandacht voor het milieu en is er in toenemende mate aandacht voor de wijze waarop verschillende soorten overlast ingeperkt kunnen worden.

In de optiek van de ombudsman is het van groot belang dergelijke trends in de samenleving mee te nemen in gemeentelijk beleid. Het actualiseren van bestemmingsplannen geeft hiertoe volop gelegenheid.

Bovenstaande thema's ziet de ombudsman in de gehele metropoolregio terug in de klachten die bij hem binnen komen. Naar aanleiding van een dergelijke klacht en ook in het kader van de aankondiging van het voorontwerp voor Bestemmingsplan Amstelveen Noord West 2019, vraagt de ombudsman via deze weg aandacht voor het volgende.

Eind juni ontvangt de ombudsman een klacht over het winkelgebied aan de Karel Doormanweg. De man die de klacht indient ervaart veel overlast van het feit dat er vergunningen zijn verleend aan fastfoodrestaurants, die zich voornamelijk bezig houden met het bezorgen van eten. Hij geeft aan dat een restaurant in de meer traditionele zin, zoals het naastgelegen Indiase restaurant minder overlast veroorzaakt, en ook nog wat positiefs bijdraagt aan de wijk.

Zoals in het voorontwerp Amstelveen Noord West 2019 te zien, heeft de winkelstrip aan de Karel Doormanweg op dit moment een gemengde bestemming. De maatschappelijke trend van online eten bestellen heeft ook hier haar consequenties. De strip is voornamelijk gevuld met horecazaken, en van de vier horecazaken zijn er twee (te weten Taco Mundo en New York Pizza) die hoofdzakelijk eten bezorgen dat online is besteld. Dit drukt op een andere wijze op de wijk dan andere vormen van detailhandel.

Deze vorm van horeca draagt in een woonwijk weinig bij aan een goed en gevarieerd voorzieningenniveau voor inwoners maar veroorzaakt wel overlast, bijvoorbeeld door ruime openingstijden en het af en aan rijden van vervuilende brommers.

Horeca kent in verschillende bestemmingsplannen verschillende gedaanten.

In andere gemeenten ziet de ombudsman een tendens waarin fastfoodrestaurants anders worden gecategoriseerd dan restaurants in de meer traditionele zin (waar de klant terplekke een maaltijd gebruikt).



Dat dit niet zonder horten of stoten gaat is evident; een voorbeeld hiervan is de rechtszaak (AMS 17/3231) die fastfoodrestaurant New York Pizza (NYP) in de tweede helft van 2017 tegen de gemeente Amsterdam aanspande.

In het bestemmingsplan (De Pijp 2005) was de in Amsterdam geldende bestemming horeca IV (restaurants, eetcafés, lunchrooms, koffie-/theehuizen en ijssalons) vastgesteld. Om die reden weigerde Amsterdam NYP een vergunning te verlenen, omdat ze deze keten als fastfoodrestaurant beschouwde - passend in horeca I (in Amsterdam geldend voor fastfoodrestaurants, cafetaria's, snackbars en shoarmazaken). NYP betwistte dit en spande een rechtszaak aan. Zowel in de voorlopige voorziening als in beroep oordeelde de rechter dat NYP wel degelijk een fastfoodrestaurant is en dat de vergunning terecht was geweigerd.

In de hier aangehaalde zaak gaf het (in het bestemmingsplan vastgestelde) onderscheid tussen 'fastfoodrestaurant' en 'restaurant' de gemeente Amsterdam gelegenheid te kiezen voor een gevarieerd horeca-aanbod.

In navolging hiervan raadt de ombudsman de gemeente Amstelveen aan dit momentum te benutten, zodat bij het vaststellen van het nieuwe bestemmingsplan Amstelveen Noord West 2019 een goede belangenafweging kan worden gemaakt waarin ook de belangen van bewoners zorgvuldig worden meegenomen.

Een tweede aanbeveling dient ter aanvulling hier op, nadere precisering van de verschillende bestemmingen (en detailhandel en horeca in het bijzonder) zou in de optiek van de ombudsman namelijk zowel de gemeente als haar inwoners ten goede komen.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arre Zuurmond', with a long, sweeping horizontal line underneath it.

Arre Zuurmond
Ombudsman Metropool Amsterdam