

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Cijfers & Analyse.....	2
Interventies.....	4
Actualiteiten.....	4
Rode Draden.....	5
Samenvatting van binnengekomen zaken.....	6
<i>Binnengekomen voor 1 januari 2017 en afgerond in Q1.....</i>	<i>6</i>
<i>Ingekomen in Q1 en afgerond in Q1.....</i>	<i>9</i>
<i>Ingekomen in Q1 maar nog niet afgerond.....</i>	<i>11</i>

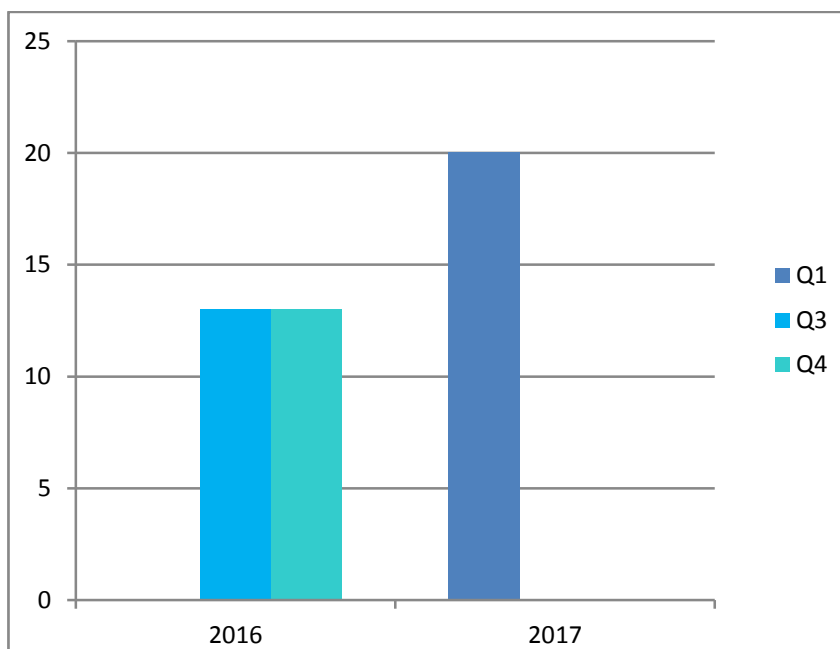
Inleiding

Voor u ligt de kwartaalrapportage van de Ombudsman Metropool Amsterdam over de gemeente Amstelveen. Deze rapportage geeft inzicht in de zaken die in het eerste 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.

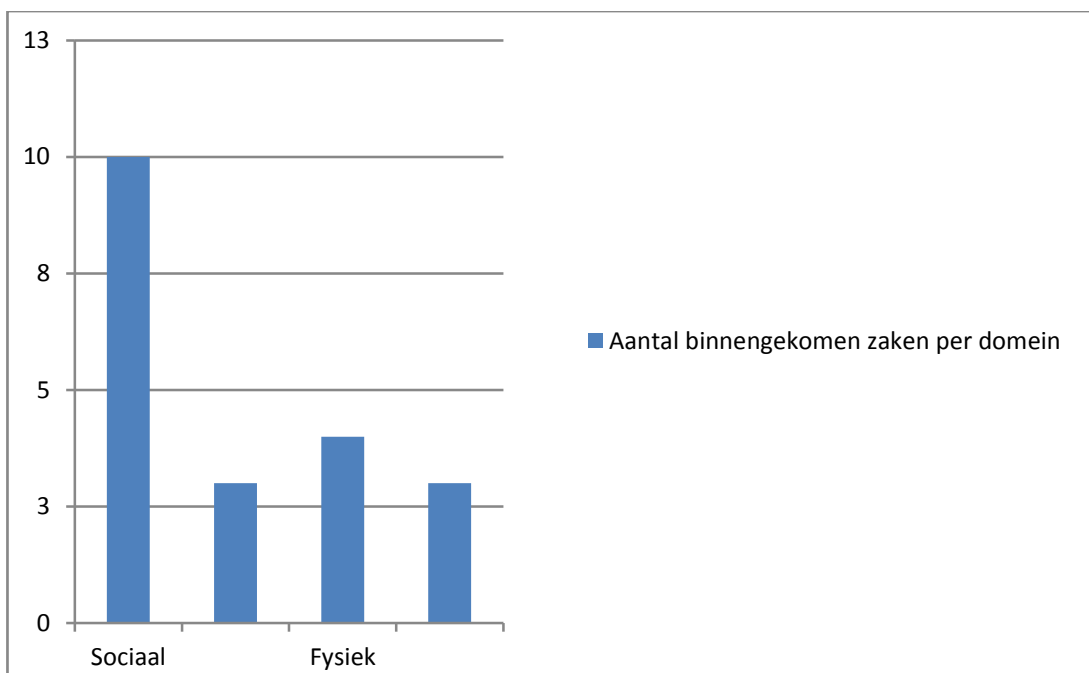
Omdat dit de derde kwartaalrapportage is sinds de aansluiting van de gemeente Amstelveen bij de Ombudsman Metropool Amsterdam, is er nog weinig vergelijkingsmateriaal in de vorm van voorgaande rapportages. De analyse van de kwartaalcijfers blijft daarom vooralsnog summier. Na een korte bespreking van 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.

Cijfers en analyse



Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

In het eerste kwartaal van 2017 was er sprake van een flinke stijging in het aantal zaken dat de ombudsman ontving, ten opzichte van het laatste kwartaal van 2016. Omdat de gemeente Amstelveen zich recentelijk heeft aangesloten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam is deze toename goed verklaarbaar. Naarmate de inwoners van Amstelveen bekender worden met de ombudsman en zijn werkwijze zal dit in eerste instantie een stijging van het aantal zaken tot gevolg hebben. Wanneer dit stabiliseert is het uiteindelijk natuurlijk de bedoeling dat het aantal weer terugloopt.



	Sociaal	Dienstverlening	Fysiek	Overige
2017 Q1	10	3	4	3

Aantal in Q1 binnengekomen zaken per domein

Dit is de eerste kwartaalrapportage waarbij een onderverdeling per domein is gemaakt. In vervolgrapportages zal ook een onderverdeling per afdeling binnen de betreffende domeinen worden opgenomen.



Zes van de twintig zaken die in het eerste kwartaal van 2017 bij de ombudsman binnenkwamen, zijn overgedragen of doorverwezen. Dat wil zeggen dat de eerste lijn nog niet was doorlopen, dat er een bezwaarprocedure lopende was, of dat de ombudsman niet bevoegd was om de zaak in behandeling te nemen. Drie van de zes zaken werden overgedragen aan de klachtencoördinatoren van de gemeente. In de overige drie gevallen werd de verzoeker doorverwezen naar een andere instantie, zoals bijvoorbeeld het juridisch loket.

Interventies

Op 9 februari vond er een door de ombudsman geïnitieerd intervisiegesprek plaats over een zaak waarin bewoners veel overlast ondervonden van bouwwerkzaamheden in een naastgelegen pand. Hoewel de wettelijke geluidsnorm bij deze werkzaamheden niet werd overtreden en de gemeente geen reden tot ingrijpen zag, wilde de ombudsman graag in gesprek over de manier waarop de gemeente de bewoners hierover heeft geïnformeerd.

In dit gesprek adviseerde hij de gemeente ook als er wettelijk geen ruimte is, toch persoonlijke aandacht te geven en de communicatie open te houden. Ook adviseerde hij te onderzoeken of er meer transparantie te bereiken is bijvoorbeeld middels QR codes, en/of aankondigingen van vergunning aanvragen op of aan het pand. Tot slot besprak hij de mate waarin bouw-controleurs al aan de orde kunnen stellen dat het beoogde gebruik niet gaat passen in de gebruiksregels.

Naar aanleiding van een zaak waarin een zieke verzoeker geen urgentie krijgt spreekt de ombudsman op 27 januari met de directeur van het Sociaal Domein.

De man maakte in het verleden een domme keuze waarvoor hij nu moet boeten, omdat hij hierdoor geen verhuurdersverklaring krijgt. De man is echter ernstig ziek, en zijn psychische gesteldheid maakt het voor zijn ouders op leeftijd extra belastend om hem onderdak te bieden. In de optiek van de gemeente is de zaak niet schrijnend genoeg om de man een urgentieverklaring te verstrekken.

Omdat de ombudsman van mening is dat de gemeente met haar strikte houding voorbij gaat aan de doelstelling van de 3D-transitie vraagt hij om een gesprek met de directeur Sociaal Domein. Het voornaamste doel van de 3D-transitie is meer gericht te zijn op de vraag en behoeftes van mensen, en hulp en ondersteuning zo in te zetten dat de zelfredzaamheid wordt vergroot. Tijdens het gesprek blijft de gemeente echter bij haar standpunt de man geen urgentie te verlenen, en omdat dat een beleidsmatige keuze is stopt de bevoegdheid van de ombudsman hier. Wel voert hij op 23 februari nog een gesprek hierover met wethouder Raat. Als ook dit geen ruimte voor een oplossing oplevert gaat de ombudsman op huisbezoek bij de man en zijn ouders om hen te vertellen dat hij helaas niets voor hen kan betekenen.

Op 1 maart bezoekt de ombudsman een vrouw die klaagde over de gemeente. Het betreft een bijzondere zaak, die hier in verband met privacy, niet verder weergegeven kan worden. In overleg met de klachtcoördinatoren is e.e.a. zo goed mogelijk door de gemeente opgepakt.

Actualiteiten

Op 8 februari jongstleden is ombudsman Arre Zuurmond beëdigd in de gemeenteraad. Plaatsvervangend- en gemeentelijk kinderombudsman Anne Martien van der Does kon hier wegens omstandigheden niet bij aanwezig zijn. Haar beëdiging volgde daarom op 22 maart 2017. De beëdiging gaf beide ombudsmannen gelegenheid tot een korte, informele kennismaking met raadsleden.

Een dreigmail aan het adres van de gemeente gaf aanleiding om op 27 februari en 2 maart een tweetal rondetafelgesprekken te organiseren over problematisch klaaggedrag. Met een aantal ambtenaren die in hun dagelijks werk te maken hebben met veelvragers sprak de ombudsman over hun ervaringen en werkwijze. Omdat problematisch klaaggedrag een fenomeen is wat gemeenten veel tijd en energie kost onderzoekt de ombudsman wat de beste manier is om hier mee om te gaan, voor zowel ambtenaren als klagers. Amstelveen heeft aangegeven graag een bijdrage te leveren aan dit onderzoek, dat in het tweede kwartaal van 2017 verder vorm krijgt.

Op 8 maart vond een eerste kennismakingsgesprek met afdelingshoofden plaats. Doel van het gesprek was een kennismaking met de ombudsman in persoon, als ook met zijn visie op het ombudswerk.

Wegens het grote aantal afdelingshoofden is ervoor gekozen een reeks van drie kennismakingsbijeenkomsten te organiseren. De tweede en derde bijeenkomst vinden plaats in april en mei.

In een nadere kennismaking tussen de nieuwe portefeuillehouder van bureau ombudsman en de klachtencoördinatoren zijn wederzijdse verwachtingen met betrekking tot de samenwerking besproken. Afgesproken is dat alle klachten die bij de ombudsman binnenkomen voortaan aan de klachtencoördinatoren worden voorgelegd alvorens deze worden uitgezet binnen de gemeente. Zo houden de klachtencoördinatoren het overzicht en kunnen zij daar waar nodig direct acteren.

Op 16 maart evalueerde de ombudsman de eerste zes maanden in Amstelveen met gemeentesecretaris Bert Winthorst. De kern van deze evaluatie komt terug in de volgende paragraaf besproken.

Rode draden

Het eerste kwartaal van 2017 kenmerkt zich vooral door een nadere kennismaking tussen Amstelveen en Ombudsman Metropool Amsterdam. Zowel de inwoners als de ambtenaren van de gemeente Amstelveen en de ombudsman leerden elkaar beter kennen.

Zo werd het spreekuur in het eerste kwartaal van 2017 steeds beter bezocht, en dat vertaalt zich zoals gezegd in een stijging van het aantal binnengekomen klachten.

We zijn blij om te zien dat de samenwerking met beide klachtencoördinatoren goed verloopt.

Amstelveen stelt zich over het algemeen open op voor onderzoek en interventies van de ombudsman, al lijkt men soms nog te moeten wennen aan onze werkwijze. Dat is logisch, gezien het feit dat onze werkwijze een outreachender en activistischer karakter heeft dan de gemeente gewend was van de Nationale Ombudsman.

De zaak waarin de ombudsman vroeg om een meer menselijke benadering van een Amstelvener in nood (2214) was qua uitkomst voor de man onbevredigend, omdat de man en zijn ouders niet geholpen zijn. Anderzijds is het goed om te zien dat de gemeente -ook na indringende gesprekken met de ombudsman- haar keuze kan beargumenteren en staat voor de lijn die zij kiest. De ombudsman gaat niet over beleidsmatige en politieke keuzes en kan daardoor soms niet anders dan concluderen dat er sprake is van een verschil in afweging van bepaalde omstandigheden. Omdat Amstelveen daar een duidelijke beleidslijn in heeft en haar uiterste best heeft gedaan om naar deze zaak te kijken, is dat de uitkomst van het gesprek. Politieke afwegingen horen bij het bestuur, het is de taak van de ombudsman om eraan bij te dragen dat een zaak in volle omvang voorgelegd en beoordeeld wordt, als een burger daarover klaagt. Goede gesprekken over vastgelopen zaken, als ook de nieuwe inzichten die daaruit voortvloeien tonen het lerend vermogen van de gemeente Amstelveen. De gesprekken over lastig klaaggedrag en de kennismakingsgesprekken met afdelingshoofden boden ruimte voor het uitspreken van verwachtingen over de samenwerking tussen de ombudsman en de gemeente. Zo hebben de ontwikkelingen in het eerste kwartaal van 2017 ertoe bijgedragen dat langzaam maar zeker duidelijk wordt hoe beiden elkaar kunnen versterken. De ombudsman streeft ernaar deze stijgende lijn in de komende periode voort te zetten.

Samenvatting ingekomen en afgehandelde zaken in Amstelveen in Q1 2017

Ingekomen voor Q1, afgerond in Q1

➤ 2894 Klacht over straatverlichting

Een bewoner klaagt zich over het feit dat de straatverlichting sinds werkzaamheden eerder dat jaar niet meer naar behoren functioneert. De man maakt zich zorgen over de verkeersveiligheid en wendt zich na uitblijven van een reactie van de gemeente tot de ombudsman.

De ombudsman vraagt de man om toestemming de klacht warm door te sturen naar de gemeente. Als reactie op die vraag uitblijft sluit de ombudsman het dossier.

➤ 2772 Onduidelijkheid over verwijzing naar beroep

(Vervolgklacht op 1830: Meneer had een NHA parkeren opgelegd gekregen. Zijn bezwaar hiertegen is ongegrond verklaard. De ombudsman bekijkt de zaak en legt de man gemotiveerd uit waarom hij hier geen reden tot nader onderzoek ziet. Wel zal hij het feit dat de beroepsclausule niet in de beslissing op bezwaar staat, maar als bijlage wordt meegestuurd zonder dat er in de beslissing een verwijzing staat voorleggen aan Amstelveen.)

Meneer neemt opnieuw contact op om te melden, dat hij de beroepsclausule niet heeft ontvangen. De ombudsman heeft inmiddels van Amstelveen vernomen, dat de beroepsclausule voortaan in de beslissing zal worden opgenomen en deelt dat aan meneer mee. Bovendien blijkt uit e-mailcorrespondentie, dat hij daar door de klachtencoördinator tijdig is op geweest. Vervolgens klaagt meneer zich over die correspondentie, waaruit hij stelt op te maken, dat hij niet bij de ombudsman terecht zou kunnen. De ombudsman legt de man de procedure na bezwaar(keuzemogelijkheid tussen beroep bij rechter en ombudsman) uit, maar ziet onvoldoende reden tot nader onderzoek naar die correspondentie, omdat de betrokken klachtencoördinator deze functie inmiddels niet meer uitvoert. Bovendien heeft meneer inmiddels een inhoudelijke reactie op zijn klacht over de opgelegde NHA van de ombudsman ontvangen. De ombudsman sluit het dossier.

➤ 2727 Klacht over ambtenaar

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij tot twee keer toe een klacht heeft ingediend over een ambtenaar van de gemeente. Beide klachten zijn niet verder in behandeling genomen en de man voelt zich daardoor niet serieus genomen. De ombudsman vraagt de man om zijn klacht te onderbouwen door de klachtbrieven en de reacties daarop aan de ombudsman te sturen. Aan de hand daarvan kan hij bezien of er een rol voor hem is weggelegd in deze zaak.

Als een reactie van de man uitblijft sluit de ombudsman het dossier.

➤ 2564 Uniformering beleid gehandicaptenparkeerkaart

Een man ontvangt een naheffingsaanslag nadat hij heeft geparkeerd in de gemeente Amstelveen met zijn invalideparkeerkaart. In de beslissing op zijn bezwaar wordt gesteld dat meneer geen invalidekaart ter beschikking had. De man begrijpt dit niet en neemt telefonisch contact op met de gemeente. Een medewerker legt de situatie uit aan meneer. De man had eerst een invalidekaart moeten aanvragen voor 25 euro bij de gemeente. De invalidekaart van Amsterdam geldt hier niet en meneer heeft geparkeerd op een fiscale parkeerplaats. De man vindt dit te onduidelijk en start een onderzoek tussen 36 verschillende gemeentes. Uit zijn onderzoek blijkt dat de Gemeente Amstelveen het meest onvriendelijke beleid heeft ten opzichte van invaliden. De Ombudsman mag zich echter niet bemoeien met het beleid. Daarnaast klaagt meneer zich over de onduidelijke parkeersituatie in Amstelveen. Medewerkers van de Ombudsman bekijken de situatie daar maar zijn het oneens met dit punt van meneer. De Ombudsman informeert meneer over het feit dat hij zijn onvrede via de politiek kan aanklaan en gaat over tot sluiting van het dossier.

➤ 2416 Geëmigreerd onbekend waarheen

Een man beklaagt zich over het feit dat hij begin jaren negentig voor twee jaar uitgeschreven is geweest uit de Basisregistratie Personen. Hij stelt dat hij zijn verhuizing destijds wel heeft doorgegeven, maar dat deze kennelijk niet is verwerkt. Hij kan echter ook geen bewijzen aanleveren van de aangifte of de verhuizing destijds. Hij kan zich met name niet vinden in het feit dat hij bij Mijn Overheid geregistreerd is als 'geëmigreerd vanuit onbekend waarheen'. Hij is bang dat overheidsinstanties hem nu als immigrant zullen beschouwen. De man heeft bezwaar en beroep aangetekend. Omdat de beroepsprocedure loopt, is de ombudsman echter niet bevoegd over deze zaak te oordelen. De zaak wordt dan ook gesloten.

➤ 2412 Onterecht Dwangbevel

De ombudsman ontvangt een email van een familie die aangeeft onaangenaam te zijn verrast door een dwangbevel. Ze hebben nooit de oorspronkelijke belastingaanslag ontvangen en evenmin een herinnering. Als zij contact opnemen met de afdeling Belastingen van de gemeente en hun verhaal doen, worden zij niet geloofd en meteen wordt gezegd niets te willen uitzoeken. De familie dient een bezwaarschrift in en in reactie daarop laat de gemeente weten dat uit onderzoek is gebleken dat alle poststukken naar hetzelfde adres zijn gestuurd, maar dat op basis van het betaaldedrag uit het verleden, de familie de kosten van de dwanginvordering niet hoeft te voldoen.

Omdat de ombudsman eerder klachten kreeg over niet ontvangen gemeentepost, besluit hij met diverse betrokkenen binnen de gemeente om tafel te gaan. Tijdens dit gesprek wordt duidelijk dat de gemeente is overgegaan naar een andere, goedkopere postbezorger. Er is bekend dat er een probleem is en onderzoek heeft uitgewezen dat door een van de bezorgers onzorgvuldig is omgesprongen met de poststukken. Hierdoor hebben verschillende mensen in dezelfde wijk te maken gekregen met niet ontvangen gemeentepost.

Nadat dit duidelijk is geworden zijn de afspraken over de postbezorging aangescherpt en verwacht de gemeente minder problemen.

Afgesproken is tussen ombudsman en gemeente dat de eerst volgende klacht over niet ontvangen gemeentepost, kritisch door de ombudsman zal worden gevolgd en zo nodig tot een nieuw gesprek leidt. Daarnaast vraagt de ombudsman de gemeente in gesprek te gaan met de familie, om excuus aan te bieden en uitleg te geven over oorzaak en maatregelen.

➤ 2214 Dakloos & ziek

Een inwoner van Amstelveen is sinds maart 2016 dakloos na een ontruiming vanwege wietplanten. Hij heeft diverse chronische aandoeningen die levensbedreigend kunnen worden. Daardoor is een zwerversbestaan geen optie. Zijn ouders – die beiden tegen de tachtig zijn - nemen hem in huis op, maar juist zijn ziektes maken het samenwonen na bijna een jaar onhoudbaar. Daarom vraagt hij een urgentieverklaring aan de gemeente. De gemeente wijst de aanvraag af: de situatie is niet schrijnend genoeg volgens het Amstelveense beleid. De man komt, gezien de reden van ontruiming, pas in maart 2018 in aanmerking voor een andere woning via de woningcorporatie. Hij en zijn familie proberen van alles, maar het lukt niet om een zelfstandige, betaalbare woning voor de man te vinden, noch in Amstelveen noch in andere gemeenten, vooral omdat de man geen positieve huurdersverklaring kan overleggen. Particuliere huur is praktisch uitgesloten, omdat die kosten in verhouding tot zijn bijstandsuitkering te hoog zijn. Daarom schakelt zijn zus de ombudsman in. Die bespreekt de zaak met de gemeente, maar de gemeente blijft op zijn standpunt staan. Omdat het hier om beleid gaat, is de ombudsman niet bevoegd om onderzoek te doen. Hij bespreekt dit met de man en zijn ouders tijdens een huisbezoek en moet het dossier sluiten.

➤ 2123 Gehandicaptenparkeerplaatsen bezet in het stadshart

Een gehandicapte vrouw wil boodschappen doen in het stadshart van Amstelveen. Omdat alle gehandicaptenparkeerplaatsen bezet zijn parkeert zij de auto bij een strook voor betaald

parkeren. Als zij bij de parkeerautomaat aankomt ziet zij dat er maar 30 minuten geparkeerd mag worden. Ze betaalt en doet haar boodschappen. Ze redt het niet om binnen 30 minuten terug te zijn en komt 12 minuten te laat terug. Ze ontvangt een naheffingsaanslag. Ze is het hier niet mee eens omdat er geen ruimte was op de reguliere gehandicaptenparkeerplaatsen en zij, door haar handicap, net te laat terug was. Ze dient bezwaar bij de gemeente. Dit wordt ongegrond verklaard waarna ze de zaak voorlegt aan de ombudsman. Deze vraagt aan de gemeente om nog eens naar de zaak te kijken. Die laat weten de naheffingsaanslag niet in te zullen trekken. Wel bieden ze de vrouw uit coulance een gehandicaptenparkeervergunning voor het stadshart aan. De ombudsman sluit hierop het dossier.

➤ 2035 Verplaatsing oplaadpunten

Een echtpaar is het niet eens met het feit dat er twee parkeerplaatsen in hun wijk gereserveerd worden voor het opladen van auto's. Zij stellen dat ze niet goed geïnformeerd zijn nu het besluit daartoe alleen in de Staatscourant gepubliceerd is. Verder stellen ze dat de oplaadplaatsen amper gebruikt worden. De ombudsman gaat ter plaatse kijken met het echtpaar en de gemeente. Gezien het relatief geringe gebruik van de oplaadplaatsen is de gemeente bereid 1 oplaadplaats te verwijderen. Tevens zal gekeken worden of bewoners, naast publicatie in de Staatscourant, nog op andere wijze geïnformeerd kunnen worden. Hoewel het voor het echtpaar nog steeds niet duidelijk is waarom de plaatsen in hun wijk geplaatst zijn kunnen ze zich vinden in de uitkomst van de bijeenkomst. De ombudsman acht de houding van de gemeente niet onbehoorlijk en sluit het dossier.

➤ 1861 Kamerverhuur bij de burelen

Een echtpaar legt het volgende aan de ombudsman voor. Al weer enige tijd geleden – in de eerste helft 2015 – hebben zij 4 maanden lang 6 uur per dag enorme geluidsoverlast ondervonden van de verbouwing van de woning van de burelen. Het zit hen tot op de dag van vandaag nog erg hoog. Tijdens de verbouwing gingen de man wel drie keer per week naar het raadhuis om daarover te klagen. De inspecteur Bouw- en Woningtoezicht zag geen aanleiding om een handhavingstraject op te starten en geluidsmetingen te doen. Mede omdat de gemeente geen mankracht en geen tijd heeft om geluidsmetingen te doen, zo lieten zij het echtpaar weten. Schriftelijk liet de gemeente destijds weten dat in het Bouwbesluit regels staan voor de toegestane geluidsbelasting tijdens bouw- en sloopwerkzaamheden. De geluidsbelasting dient gemeten te worden als daggemiddelde. De ervaring leert dat in de praktijk (bijna) nooit sprake is van een overschrijding van deze toegestane norm. Het echtpaar voelt zich tot op de dag van vandaag door de gemeente in de steek gelaten. De gemeente heeft niet of nauwelijks op hun noodkreet gereageerd. De ombudsman bezoekt het echtpaar om de situatie te bekijken en het verhaal nog eens uit eigen mond van het echtpaar te horen. Uit het dossier maakt hij op dat de gemeente het betreffende pand tijdens de verbouwing drie keer heeft bezocht maar niet is gebleken dat de gemeente dit met het echtpaar heeft gecommuniceerd. De gemeente had er – gezien de feiten en omstandigheden – in deze zaak beter aan gedaan dat wel te doen. Verder had de gemeente serieuzer in moeten gaan op het verzoek om geluidsmetingen te doen. De gemeente had of geluidsmetingen moeten doen of duidelijk/schriftelijk te vermelden dat dit niet binnen de prioriteiten van handhaving ligt. De ombudsman bezoekt het echtpaar opnieuw om uit te leggen dat hij gezien het grote tijdsverloop het niet meer zinvol acht hier nog onderzoek naar te doen. Wel zegt hij toe een nagesprek met de gemeente te hebben. In dit nagesprek adviseert hij de gemeente ook als er wettelijk geen ruimte is, toch persoonlijke aandacht te geven en de communicatie open te houden. Ook adviseert hij te onderzoeken of er meer transparantie te bereiken is bijvoorbeeld middels QR codes, en/of aankondigingen van vergunning aanvragen op of aan het pand. Tot slot bespreekt hij de mate waarin bouw-controleurs al aan de orde kunnen stellen dat het beoogde gebruik niet gaat passen in de gebruiksregels (BRP inschrijvingen). Hij sluit het dossier.

➤ 1592 Afwijzing bijzondere bijstand

Verzoekster dient in april 2015 een aanvraag bijzondere bijstand in voor extra stookkosten, die zij moet maken in verband met de ziekte van haar pleegzoon. De aanvraag wordt afgewezen omdat de pleegzoon volgens het college "een niet ten laste komend kind van bezwaarde is. De extra stookkosten zijn derhalve geen noodzakelijke bijzondere kosten zoals bedoeld in art. 35 van de Participatiewet". Verzoekster dient in februari 2016 een nieuwe aanvraag in, ook deze wordt afgewezen omdat er geen sprake is van gewijzigde omstandigheden. Zij dient bezwaar in, maar ook dit wordt afgewezen. De commissie die de gemeente adviseert in deze, is van mening dat de pleegzoon die op 25 maart 2015 18 jaar werd, zelf bijstand had moeten aanvragen. De jongen ontvangt echter geld van DUO en krijgt daarom de bijstand niet toegekend. Over toepassing van de hardheidsclausule wordt gezegd: "Vast dient te staan dat er sprake is van een acute noodsituatie en dat de behoeftige omstandigheden waarin bezwaarde verkeert op geen enkele wijze zijn te verhelpen, zodat het verlenen van bijstand volstrekt onvermijdelijk is". Verzoekster dient een klacht in, maar de Burgerraadsman van Amstelveen wijst in eerste instantie op de beroepsmogelijkheid en meldt niets te kunnen doen. Verzoekster wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman gaat persoonlijk langs bij de gemeente om navraag te doen, waarna de zaak direct voortvarend wordt opgepakt. Er blijkt nog veel meer te spelen in deze zaak en verzoekster krijgt een contactpersoon voor al haar vragen. De ombudsman monitort een periode de behandeling van dit dossier. Nu de gemeente laat zien verzoekster goed ter wille te zijn, sluit hij het dossier.

Binnengekomen in Q1 en afgerond in Q1

➤ 3400 Aansprakelijkheidsstelling na te laat uitkeren BBZ

Verzoekster wil een eigen fotografiebedrijf starten en doet op basis van een ondernemingsplan een aanvraag voor een BBZ uitkering en een lening van de gemeente. Ondertussen huurt ze een locatie voor het bedrijf en knapt die op. Omdat de gemeente nog geen uitbetaling heeft gedaan kan zij niet voldoen aan de betalingsverplichting voor de huur en het pand moet worden leeggehaald. Na een uitspraak van de rechter volgt alsnog uitbetaling 17 maanden na de aanvraag. Verzoekster stelt dat ze hierdoor een schade van minimaal 20.000 euro heeft opgelopen en stuurt de gemeente een aansprakelijkheidsstelling. Ze heeft daar volgens eigen zeggen nooit een reactie op ontvangen. De ombudsman doet navraag bij de gemeente over het uitblijven van een reactie. De gemeente geeft aan dat er wel degelijk een reactie is gegeven, en stuurt op verzoek van de ombudsman een kopie na. De ombudsman ziet geen verdere rol voor hem weggelegd en sluit het dossier.

➤ 3399 Eigen vermogen te hoog voor uitkering

Een man heeft enige tijd een restaurant gehad in Spanje. Na beëindiging van zijn relatie is hij in juli 2016 teruggekeerd in Nederland en weer tijdelijk bij zijn ouders gaan wonen. Hij heeft in november een uitkering aangevraagd maar krijgt die niet vanwege de waarde van zijn beleggings-overlijdensverzekering. Die heeft momenteel een waarde van 7000-, waardoor hij boven het max. toegestane eigen vermogen komt. Ook loopt hij tegen de kostendelersnorm aan. Verzoeker heeft hierover mondeling contact gehad met de gemeente maar komt er niet uit. Verzoeker leeft al enige tijd op kosten van zijn ouders. De ombudsman adviseert de man eerst de beslissing van de gemeente af te wachten. Daar kan hij eventueel nog bezwaar tegen aantekenen. Maar de hoogte van vrij te laten bescheiden vermogen is wettelijk vastgesteld op 5920 euro. De ombudsman kan hier helaas niets aan veranderen en sluit het dossier.

➤ 3331 Schadevergoeding voor gladde stoep

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat de gemeente niet reageert op zijn verzoek om schadevergoeding. De man is gevallen omdat de stoep glad was en eist vergoeding voor de kosten

die hij heeft gemaakt voor de reiniging van zijn kleding en de reparatie van zijn telefoon. Omdat de reactietermijn waarbinnen de gemeente dient te reageren op zijn verzoek nog niet is verstreken raadt de ombudsman de man aan deze eerst af te wachten. Als de man na het verstrijken van de reactietermijn nog niets heeft gehoord, of ontevreden is over de uitkomst kan hij zich opnieuw tot de ombudsman wenden.

➤ 3319 Kwijtschelding bijkomende kosten naheffingsaanslag

Een man krijgt een naheffingsaanslag en betaalt deze niet op tijd waardoor er invorderingskosten in rekening worden gebracht. Als hij een dwangbevel ontvangt wendt de man zich tot de ombudsman en laat hij weten dat hij niet geïnformeerd is over de verhoging(en). De ombudsman vraagt de gemeente te reageren op deze klacht en de invordering tijdelijk op te schorten. De gemeente handelt de klacht voortvarend af en de reactie geeft geen aanleiding voor een nader onderzoek. De ombudsman sluit het dossier.

➤ 3294 Stopzetten bijstand in afwachting aanvraag verblijfsvergunning

Een gezin dat in afwachting van een procedure voor een verblijfsstatus bij de IND dreigt zonder inkomsten te komen zitten. Tijdens een proces over een verblijfsrecht verstrekt de gemeente in principe geen bijstandsuitkering. Sommige gemeenten maken hier een uitzondering voor. Een gezin dat eerder een verblijfsrecht had op medische gronden vanwege een ziek kind, heeft deze verloren en is hiertegen in beroep gegaan. De gemeente Amstelveen waar ze wonen kondigt aan de uitkering van het gezin stop te zetten. Een hulpverlener van het gezin vraagt de ombudsman om hulp. Tegelijkertijd gaat de wethouder van Amstelveen in op de hulpvraag van de hulpverlener op twitter en zegt toe dat het gezin in afwachting van het proces bijstand krijgt. Nu Amstelveen zo snel met een oplossing komt, sluit de Ombudsman Metropool Amsterdam de zaak.

➤ 3249 Interne klacht

Een verzoeker wendt zich tot de ombudsman met een personeelskwestie. De ombudsman legt de vrouw uit dat hij niet bevoegd is om klachten over de interne bedrijfsvoering van de gemeente te behandelen en sluit het dossier.

➤ 3233 Korting op uitkering na verblijf in buitenland

Een vrouw heeft een bijstandsuitkering en gaat samen met haar moeder op vakantie naar Portugal. Eenmaal in Portugal blijkt dat moeder trombose heeft en dat ze niet volgens de geplande datum terug mag vliegen. De vrouw besluit bij haar moeder te blijven. Twee weken later dan gepland kunnen moeder en dochter weer terugkeren naar Nederland. De vrouw wordt vervolgens geconfronteerd met een korting op haar uitkering. Ze is te lang in het buitenland gebleven. De vrouw gaat in bezwaar tegen het besluit, maar ook dat mag niet baten. De bezwaarschriftencommissie oordeelt dat er geen sprake is van een acute levensbedreigende situatie voor de vrouw zelf. Alleen in dat soort gevallen mag er coulance worden toegepast. De ombudsman heeft begrip voor het feit dat mevrouw bij haar moeder is gebleven. Desondanks ziet hij geen rol voor zichzelf weggelegd in deze kwestie. De Participatiewet laat helaas geen ruimte voor een andere beoordeling. Mevrouw kan de beslissing nog wel in beroep voorleggen aan de rechter. Gezien haar beperkte inkomsten kan zij dat het beste doen via het Juridisch Loket.

➤ 3195 Standplaats bloemenkiosk vergeven

Een Amstelveense ondernemer heeft de gemeente gevraagd naar mogelijkheden om een standplaats te krijgen voor bloemenverkoop op een locatie waar eerder ook een bloemenzaak gevestigd was. Behalve een ontvangstbevestiging is er geen inhoudelijke reactie op de vraag gekomen. Begin dit jaar rijdt de ondernemer langs de betreffende plek en blijkt de kiosk aan een ander vergund te zijn. Wanneer de ondernemer de gemeente hierover opnieuw een bericht stuurt

volgt er een excuus voor het eerdere uitblijven van een reactie, en uitleg bij het standplaatsbeleid. Het standplaatsbeleid gaat uit van het principe 'wie het eerst komt wie het eerst maalt'. De ondernemer geeft aan dat zijn vraag over mogelijkheden mbt een standplaats voorafging aan een officiële vergunningaanvraag. Door het uitblijven van een reactie aan de kant van de gemeente ging hij er vanuit dat er geen mogelijkheid was voor een vergunningaanvraag. Omdat de gemeente in de optiek van de ondernemer te weinig tegemoet komt wendt de man zich tot de ombudsman. Omdat de man nog geen klacht over de gang van zaken heeft ingediend bij de gemeente biedt de ombudsman de klacht door te zenden naar de betreffende dienst. De man wordt gevraagd de reactie van de gemeente af te wachten en de ombudsman te informeren als hij niet tevreden is met de uitkomst.

➤ 3045 Teruggave van aanmaningskosten

De ombudsman ontvangt van een man een cc van een email waarin hij zijn ongenoegen uit over een ontvangen aanmaning voor een belastingaanslag. Hij stelt de oorspronkelijke aanslag nimmer te hebben ontvangen. Gelet op de dreigende toon van de aanmaning heeft hij de € 7 extra kosten evenals de aanslag betaald. Hij zegt de gemeente te hebben verzocht hem de € 7 terug te betalen, maar hierop heeft hij geen reactie ontvangen. Hoewel de email van de man gericht is aan de gemeente, brengt de ombudsman de email bij de klachtencoördinator onder de aandacht met het verzoek deze als klacht in behandeling te nemen. De man wordt gevraagd de reactie van de gemeente af te wachten en de ombudsman te informeren als hij niet tevreden is met de uitkomst.

➤ 2989 Aanvraag indicatie aangepaste woning

Als ouders zorgbehoevender worden, is het fijn als er familie in de buurt is om te helpen met het huishouden. De overheid wil mantelzorg ook stimuleren. Een inwonster van de gemeente Amstelveen wil haar ouders dan ook vanuit een andere gemeente naar Amstelveen laten verhuizen. Ze is echter verbaasd over de weerstand die ze op hun aanvraag voor een zorgwoning in Amstelveen ervaren. Met moeite kan ze een afspraak voor een indicatie maken en de eerste beoordeling is dat ouders het samen nog wel redden. De vrouw voelt zich niet serieus genomen en gaat via Woningnet op zoek naar een seniorenwoning, waar gelukkig geen lange wachtlijsten voor zijn. Ze heeft geen behoefte aan de behandeling van haar klacht, maar wil met haar ervaring wel signaleren dat de gemeente mantelzorg eerder tegenwerkt dan stimuleert en faciliteert. In overleg met de vrouw spreekt de ombudsman af het signaal mee te nemen in de kwartaalrapportage.

➤ 2971 Onjuiste berekening jaaropgaaf

Een bewindvoerder vraagt de ombudsman om hulp. De bewindvoerder heeft namelijk het idee dat er een verkeerde berekening en daarmee een verkeerd bedrag op de jaaropgaaf staat. Het gevolg hiervan is dat de verzoekers minder toeslagen ontvangen. De ombudsman legt dit aan de gemeente voor en vraagt om nog eens naar de berekening te kijken. Dit doet de gemeente, er verandert niets aan het bedrag. De ombudsman koppelt dit terug aan de bewindvoerder, met daarbij de mededeling dat als er vragen zijn over de berekening contact met de gemeente opgenomen kan worden.

Binnengekomen in Q1, maar nog niet afgerond

➤ 3530 Mogelijkheden van kamerverhuur

Een eigenaar van een pand verhuurt daarin kamers aan studenten. De gemeente schrijft hem aan en laat weten dat dit conform het bestemmingsplan 2015 niet is toegestaan. Er mag slechts aan gezinnen worden verhuurd. De eigenaar vraagt alsnog een vergunning aan voor kamerverhuur, maar deze aanvraag wordt afgewezen. De eigenaar vraagt de ombudsman om advies over de

juistheid van de beslissing van de gemeente en de mogelijkheden die hij heeft. Het betreft een verzoek om juridisch advies, wat de ombudsman niet kan geven. Doorverwezen naar een jurist en dossier gesloten.

➤ 3515 Bemiddeling na signalen over tekortschietende verpleeghuiszorg

Na verontrustende signalen over tekortschietende zorg in een verpleeghuis in Amstelveen, brengt wethouder Raat een bezoek aan de betreffende instelling. Naar aanleiding van de gesprekken die hij daar voert vraagt hij de ombudsman om hulp om de situatie te verbeteren. Hoewel verpleeghuiszorg eigenlijk buiten de bevoegdheid van de ombudsman ligt, biedt de plaatsvervangend ombudsman aan om te bemiddelen tussen de betreffende familie en de directie van het verpleeghuis.

➤ 3458 Uitblijven reactie gemeente

De ombudsman wordt meegenomen in de cc van een email aan de gemeente over een WKO-terp (ter info: een WKO-terp is een ophoging bij een warmte- en koude opslag). Wanneer de ombudsman informeert wat de man die de email verzond precies van ombudsman verwacht krijgt hij per ommegaande het antwoord dat de zaak inmiddels is opgelost. De ombudsman werd meegenomen in de cc omdat een reactie van de gemeente op de vragen van de man uitbleef, maar de man heeft inmiddels antwoord gekregen op zijn vragen. De ombudsman sluit het dossier in de eerste week van het eerste kwartaal.

➤ 3436 Stopzetten uitkering

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat hij een klacht heeft over de manier waarop de gemeente zijn inkomen bepaalt in relatie tot de hoogte van zijn uitkering. De eerste lijn is nog niet doorlopen, waardoor de ombudsman besluit eerst de gemeente de gelegenheid te geven te reageren.

➤ 3416 Te laat met omzetten stempas

Een man heeft in verband met zijn verhuizing een aanvraag ingediend om zijn stempas om te laten zetten. Eind februari levert hij het daarvoor benodigde wijzigingsformulier aan bij de gemeente Amstelveen. Een dag voor de verkiezingen krijgt hij van de gemeente bericht dat hij daarmee helaas te laat was om de stempas nog om te kunnen zetten. De man is niet in de gelegenheid om vanuit het noorden van het land heen en weer te gaan naar Amstelveen, en kan daardoor niet stemmen voor de landelijke verkiezingen. Het signaal dat de man afgeeft met zijn klacht is meegenomen naar het periodieke overleg van gemeentelijke ombudsmannen. De ombudsman koppelt het resultaat hiervan terug aan de man en vraagt of dit voor de man afdoende is om de zaak te kunnen sluiten.

➤ 3313 Aanvraag Woonkostentoeslag

Een inwonster van Amstelveen heeft in 2004 een auto-ongeluk gehad. Daardoor is zij arbeidsongeschikt geworden. Er lopen nog juridische procedures vanwege letselschade. Door de achteruitgang in haar financiële situatie en hoge medische kosten kan ze de hypotheek van haar woning niet meer opbrengen. Daarom vraagt ze de gemeente om haar, in afwachting van de afloop van de letselschadeprocedures, een krediethypotheek toe te kennen. De gemeente deelt haar mee dat een krediethypotheek alleen mogelijk is voor mensen met een bijstandsuitkering of voor mensen met een inkomen op bijstandsniveau. Mevrouw heeft met haar AOW een hoger inkomen dan de voor haar geldende bijstandsnorm. De aanvraag om een woonkostentoeslag is nog bij de gemeente in behandeling. De vrouw wendt zich intussen tot de ombudsman. De ombudsman verdiept zich in de zaak en concludeert dat de Participatiewet niet toestaat om een krediethypotheek te verstrekken. De vrouw laat weten dat een woonkostentoeslag voor haar

financieel onvoldoende is. De ombudsman stelt de vrouw voor om samen met de klachtencoördinator van de gemeente in gesprek te gaan om te kijken wat de gemeente verder nog voor de vrouw kan betekenen. De vrouw laat weten geen prijs te stellen op een afspraak. Voor de ombudsman is er geen rol meer weggelegd, hij sluit in de eerste weken van het eerste kwartaal het dossier.

➤ 3251 Bezwaar tegen intrekking uitkering

Een man moet opnieuw IOAW aanvragen. Ook moet hij misschien zijn baan van 30 uur in de week opgeven die hij met moeite heeft gevonden en niet zomaar wil en kan stoppen. Hij vertelt dat hij sinds 2015 aanvulling IAOW heeft. Blijkbaar is eind 2016 zijn aanvullende uitkering stopgezet omdat hij net te veel verdiende. Hij heeft hiertegen bezwaar gemaakt. De ombudsman bekijkt zijn zaak, ziet dat zijn bezwaar onder handen is bij de gemeente en vindt dat de man dat eerst moet afwachten. Als hij verdere vragen heeft over de gang van zaken, kan hij eerst contact opnemen met zijn contactpersoon van de gemeente. Als hij niet tevreden is over de behandeling is het op zijn weg gelegen dat de man eerst contact opneemt met de klachtencoördinator van Amstelveen. De ombudsman sluit daarom het dossier.

➤ 3040 Sociaal Team

Een vader wendt zich tot de ombudsman met een klacht over het sociaal team van de gemeente. Zijn dochter kan door omstandigheden niet naar school, en dit is voor de gemeente aanleiding geweest om het gezin aan te melden bij het sociaal team. De ouders van het meisje zijn het niet eens met de werkwijze van het sociaal team en voelen zich in hun privacy aangetast en onheus bejegend door de gang van zaken. Ze hebben daarover al eerder een klacht ingediend bij de gemeente. Om een volledig beeld te krijgen van de situatie vraagt de ombudsman de ouders om nadere informatie. Tot op heden heeft hij niets ontvangen.

➤ 2984 Parkeerdruk door diverse besluiten van de gemeente

Een Amstelvener heeft overlast van parkeerdruk in zijn doodlopende straat. De gemeente heeft in 2014 een vergunning gegeven voor uitbreiding van een orthodontistpraktijk in de straat. In 2015 volgt opnieuw een uitbreidingsverzoek. De man brengt hiertegen in dat het actuele bestemmingsplan weliswaar als bestemming : "gemengd" aangeeft, maar er oorspronkelijk (jaren 80) slechts als kruimelgeval (toen was bestemming : wonen) toestemming was gegeven voor een kleine praktijk. De man en zijn burens ervaren sinds uitbreiding van de orthopraktijk evenwel overlast: continue heen en weer rijden van auto's, volle parkeerplekken en daarnaast belemmeren fietsen de doorgang op het trottoir.

In 2015 heeft gemeente besloten tot invoeren van blauwe zones in nabij gelegen (winkel)centrum en betaald parkeren aldaar. Gevolg is dat de betreffende straat (vanuit het winkelcentrum goed zichtbaar) ook nog aanzuigende werking heeft op (langparkerend) personeel, bezoekers van het winkelcentrum die niet fiscaal willen parkeren en werkforensen die in de buurt werken (ABN). Dit zelfde geldt voor de bezoekers / personeel van een AH filiaal (met blauwe zone op parkeerterrein) op enkele meters van de straat van verzoeker. Hiernaast is er bij ingang van straat vuilnisopeenhoping van niet geleegde vuilniscontainers (ook van orthopraktijk), en komen veegen plantsoendienst niet in de straat vanwege de parkeerdruchte. Uit een mailwisseling van februari 2016 tussen verzoeker en de wethouder en parkeerregisseur blijkt dat de wethouder al in 2015 heeft toegezegd passende actie te ondernemen als het door verzoeker geschetste parkeerprobleem daadwerkelijk ontstaat en dat ook ervaren wordt door buurtbewoners. De ombudsman start een onderzoek.

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.