



Kwartaalrapportage Amstelveen 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 7000.

Inhoudsopgave

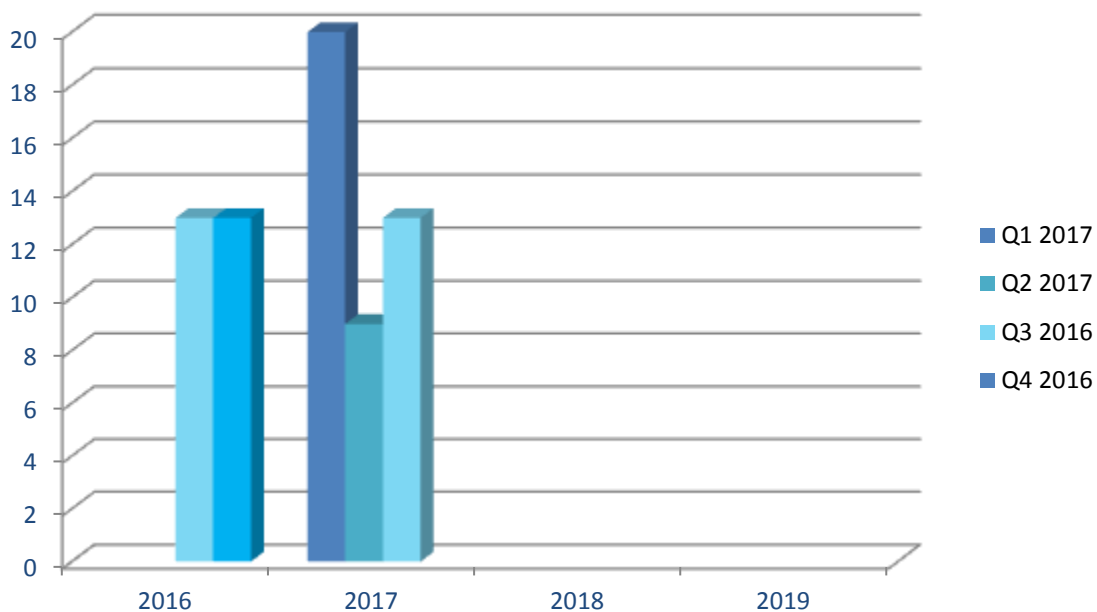
Inleiding.....	3
Kwartaalcijfers	3
Spreiding.....	4
Overzicht.....	4
Eerste- en tweedelijnsklachten.....	5
Ingezette onderzoeksmethoden.....	6
Actualiteiten.....	6
Rode Draden.....	6
Samenvatting van zaken.....	7
Ingekomen vòòr en afgehandeld in Q3	7
Ingekomen in Q3.....	8

Inleiding

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

Het doel van de rapportage is om alle betrokkenen (burger, bestuur en ambtenaar) inzicht te geven in de werkzaamheden van de ombudsman en zijn constatering.

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

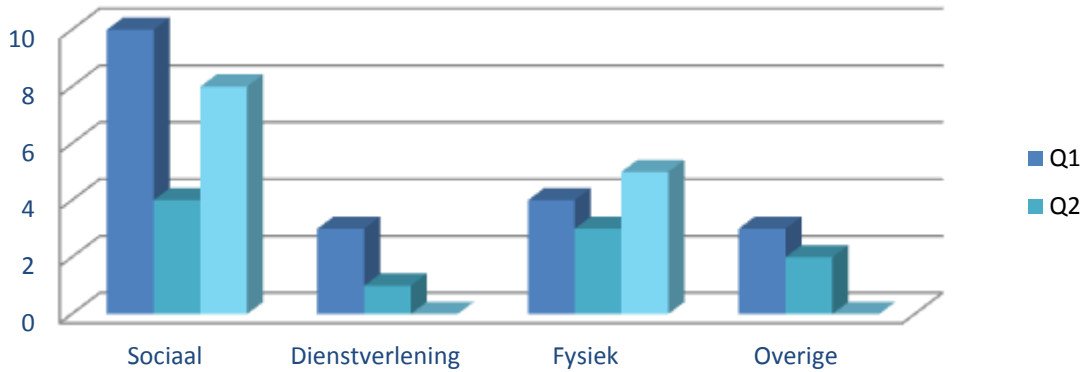


Aantal binnengekomen zaken per kwartaal per jaar

Kwartaalcijfers

In het derde kwartaal van 2017 is het aantal ingekomen zaken over de gemeente Amstelveen bij de ombudsman ten opzichte van het voorgaande kwartaal iets gestegen.

Kijkend naar het gemiddeld aantal klachten dat in voorgaande kwartalen binnen kwam is er geen reden tot zorg daarover. Na een fikse daling van het aantal zaken in het tweede kwartaal in 2017 is het aantal klachten dat bij de ombudsman binnenkwam gestegen tot dertien. Dat betekent dat er in het derde kwartaal van 2017 evenveel zaken binnenkwamen als in het derde en vierde kwartaal van 2016.



	Sociaal	Dienstverlening	Fysiek	Overige
Q1	10	3	4	3
Q2	4	1	3	1
Q3	8	0	5	0

Aantal in 2017 binnengekomen zaken per kwartaal, per domein

Spreiding

Kijkend naar de spreiding van zaken binnengekomen in het derde kwartaal, valt het volgende op. De zaken lijken minder verspreid dan in de voorgaande kwartalen en er lijkt sprake van een stijging van het aantal zaken in zowel het sociale als fysieke domein.

Kanttekening hierbij is dat het registratiesysteem van de ombudsman gedetailleerder is geworden, waardoor onderzoekers zaken nu direct op afdeling kunnen registreren. Voorheen was dit nog niet het geval, en werden zaken per domein geregistreerd. Omdat de indeling per domein per (bij de ombudsman aangesloten) gemeente verschilt zou het kunnen zijn dat zaken in voorgaande kwartalen niet onder het juiste domein zijn geregistreerd. De nieuwe manier van registreren ondervangt dat risico.

Zowel in het sociale als het fysieke domein is zeggend sprake van een stijging in het aantal zaken. Naast de aangepaste registratie speelde er echter in beide domeinen een zaak die verband hield met andere klachten die de ombudsman ontving. Dat betekent dat er verschillende klachten met eenzelfde aanleiding binnenkwamen, waardoor de stijging van het aantal zaken in beide domeinen verklaard kan worden.

Zo kwamen er in het fysieke domein verschillende klachten binnen over stank- en rookoverlast van een en hetzelfde restaurant. Er wordt door de gemeente nu gewerkt aan een duurzame oplossing voor alle partijen.

In het sociale domein kwam een aantal klachten binnen die verband houden met ontevredenheid over de dienstverlening van de gemeente. Naar aanleiding hiervan heeft een aantal gesprekken plaatsgevonden in het bijzijn van de plaatsvervangend ombudsman. Hierover meer in de paragraaf 'Actualiteiten'.

Overzicht

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

In het overzicht zijn de zaken geordend op volgorde van binnenkomst.

Klacht	Onderwerp	1e lijn	2 ^e lijn	Status	Interventie
<i>Ingekomen vòòr Q3 (en in Q3 afgerond)</i>					
2984	Realisatie & Beheer			Afgerond	Onderzoek
3331	Overige			Afgerond	Doorverwijzing
3684	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Doorverwijzing
<i>Ingekomen in Q3</i>					
4132	Woonurgentie			Afgerond	Doorverwijzing
4140	Inkomen			In behandeling	Informatieverzoek
4151	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			In behandeling	Verzoek in gesprek te gaan
4159	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Warme overdracht
4208	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Informatieverzoek
4211	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			Afgerond	Doorverwijzing
4342	Werk & Inkomen			In behandeling	Doorzending
4386	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			Afgerond	Doorverwijzing
4397	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Doorzending, verzoek in gesprek te gaan
4426	Stedelijke Ontwikkeling			In behandeling	Gesprek met verzoeker
4501	Jeugd & Samenleving			Afgerond	Doorverwijzing
4565	Jeugd & Samenleving			Afgerond	Niet nodig (zie samenvatting)
4576	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			Afgerond	Doorverwijzing

Totaaloverzicht van zaken ingekomen in Q3 en zaken ingekomen vòòr en nog in behandeling of afgerond in Q3

Eerste- en tweedelijns klachten

Kijkend naar het overzicht is het aantal zaken dat bij de ombudsman binnenkwam en een eerstelijns klacht betrof in het derde kwartaal opmerkelijk hoog.

Van de dertien klachten die er in het derde kwartaal binnenkwamen waren er zeven nog niet in de eerste lijn behandeld. In principe wijst de ombudsman de burger op de reguliere klachtroute, tenzij omstandigheden en / of de inhoud van een zaak aanleiding geven daarvan af te wijken.

Een verklaring voor het grote aantal eerstelijns klachten heeft de ombudsman niet. Als deze trend in het volgende kwartaal doorzet zou dat reden kunnen om gezamenlijk met de gemeente onderzoek te doen naar (bijvoorbeeld de vindbaarheid van en het vertrouwen in) de eerstelijns klachtroute. Vooralsnog ziet de ombudsman daar geen aanleiding toe.

Ingezette onderzoeksmethoden

De ombudsman heeft verschillende onderzoeksmethoden gebruikt bij de behandeling van dossiers in Amstelveen. In het derde kwartaal heeft hij vijf maal een burger doorverwezen omdat deze zijn of haar klacht nog niet kenbaar had gemaakt aan de gemeente zelf.

Twee klachten zijn, na toestemming van de burger, door de ombudsman doorgestuurd naar de gemeente. Tweemaal heeft de ombudsman de gemeente gevraagd in gesprek te gaan met de burger om de situatie te de-escaleren.

In twee gevallen heeft de ombudsman informatie opgevraagd bij de gemeente om na te gaan of verder onderzoek nodig was.

Eén zaak is door middel van een warme overdracht snel en naar tevredenheid opgelost.

Tot slot bleek de ombudsman in één zaak bij nader inzien niet nodig, omdat de gemeente al voordat de ombudsman actie had ondernomen zelf tot inkeer was gekomen.

Actualiteiten

Soms heeft een burger zoveel vragen voor de gemeente, dat de gemeente door de bomen het bos niet meer ziet. In dat geval kan de ombudsman fungeren als onafhankelijk tussenpersoon, om tot afspraken te komen die enerzijds tegemoet komen aan de vragen en behoeften van burgers, en anderzijds aan de wens van de gemeente om zo effectief mogelijk te werk te gaan.

In het derde kwartaal van 2017 voerde de plaatsvervangend ombudsman in deze hoedanigheid meerdere gesprekken met een burger en de gemeente. Tijdens deze gesprekken zijn een aantal afspraken gemaakt die er toe bijdragen dat de situatie voor zowel de burger als de gemeente werkbaar blijft. Een voorbeeld daarvan is de afspraak om één keer in de drie weken te bespreken wat er goed gaat en wat er beter kan. Het is nog te vroeg om te zeggen of dit het resultaat heeft gehad dat de betrokkenen voor ogen hadden .

Rode Draden

In het derde kwartaal van 2017 was er sprake van een lichte stijging in het aantal zaken dat bij de ombudsman binnenkwam. Gezien het gemiddelde aantal zaken dat er per kwartaal binnenkomt ziet de ombudsman hierin geen reden tot zorg.

Tevens was het aantal eerstelijns klachten dat de ombudsman ontving relatief hoog. Mocht deze trend in een volgend kwartaal doorzetten, dan kan dat aanleiding zijn voor onderzoek naar de vindbaarheid van en het vertrouwen dat burgers hebben in de eerstelijns klachtenafhandeling .

De prettige samenwerking die de voorgaande kwartalen kenmerkte is de afgelopen maanden voortgezet. De klachtcoördinatoren en de ombudsman overleggen regelmatig over zaken en de te nemen route om burgers zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Waar nodig voeren we het gesprek over de gekozen werkwijze en de bevoegdheden van de ombudsman.

De ombudsman signaleert dat zijn bekendheid binnen de gemeentelijke organisatie toeneemt, en dat er grote bereidheid is om daadwerkelijk iets met zijn signalen en verbeteruggesties te doen. Tegelijkertijd wordt in de optiek van de ombudsman nog teveel gekeken of aan de formele eisen van klachtafhandeling is voldaan, waardoor de inhoud en de bedoeling soms wat achterblijven.

In een aantal gevallen is het adresseren van de emotie en het bieden van een op maat toegesneden proces bij behandeling van een klacht net zo belangrijk als rechtmatigheid. Het is van belang de situatie van de burger als uitgangspunt te nemen. Dat kan bijvoorbeeld door goed te communiceren met burgers: door tijdig reageren en persoonlijk contact.

De ombudsman bemerkt dat de klachten coördinatoren hard werken aan een integrale benadering van klachten, maar dat er elders in de organisatie nog te vaak verkokerd wordt gewerkt.

De ombudsman gaat in de komende periode graag in gesprek over hoe de 'bedoeling' nog wat meer vooropgesteld kan worden in de gehele gemeentelijke organisatie.

Samenvatting van zaken ingekomen vòòr Q3, afgehandeld in Q3

Klacht	Onderwerp	1 ^e lijn	2 ^e lijn	Fase	Interventie
2984	Realisatie & Beheer			Afgerond	Onderzoek
3331	Services			Afgerond	Doorverwijzing
3184	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Doorverwijzing

➤ 2984 Realisatie & Beheer

Een man heeft een langdurig conflict met de gemeente over het parkeerregime in de nabijheid van zijn woning. Dit heeft onder meer betrekking op de invoering van een blauwe zone. Hij heeft verder een aantal klachten over de handhaving in de openbare ruimte. Dit betreft onder andere het parkeren van fietsen op het trottoir door bezoekers van de in de straat gevestigde orthopedische praktijk. De man heeft zich, waar het de invoering van de blauwe zone betreft, ook tot de rechter gewend en deze stelt de gemeente in het gelijk. Als de man zich tot de ombudsman wendt organiseert deze een schouw ter plaatse. Naar aanleiding van de schouw en nabespreking concludeert de ombudsman dat de gemeente voldoende in gesprek is geweest met de man over het gekozen parkeerregime. Het parkeerregime als zodanig betreft een beleidskeuze. De ombudsman is niet bevoegd hierover een oordeel te vellen. Ten aanzien van de klachten over (onder meer) het parkeren van de fietsen wijst de ombudsman nog op de mogelijkheid van (buurt)bemiddeling tussen de bewoners van de straat en de orthopedische praktijk en vraagt hij de gemeente (als de bewoners dit willen) de mogelijkheden hiertoe te onderzoeken. De ombudsman sluit hierop het dossier.

➤ 3331 Services

Een man stuurt de ombudsman een e-mail waarin hij verzoekt om een reactie van de gemeente Amstelveen op zijn ingediende schadeclaim. Uit de meegezonden correspondentie maakt de ombudsman op dat het gaat om een schadeclaim voor kapotte kleding en een telefoon, ten gevolge van een val door gladheid. De ombudsman ziet ook dat de claim nog niet zo lang geleden is ingediend en dat de gemeente volgens de formele termijnen nog tijd rest om te antwoorden. De ombudsman bericht de man over deze termijnen en verzoekt de man de reactie van de gemeente nog even af te wachten. Na het ontvangen van de reactie, of bij het uitblijven daarvan, kan de man weer naar de ombudsman komen.

➤ 3648 Sociale Voorzieningen

Een man meent volgens het advies van zijn huisarts recht te hebben op een woonurgentie vanwege hartafwijkingen. De huisarts belt de burgemeester en legt zijn situatie voor. Er komt een ambtenaar van de sociale dienst langs om de huidige woonsituatie te beoordelen. De aanvraag wordt afgewezen. Tegen dit besluit kan nog bezwaar worden gemaakt. De ombudsman wijst de man hierop.

➤ 3184 Sociale voorzieningen

Een vrouw heeft verschillende conflicten met de gemeente, deels over de manier waarop ze met haar schulden wordt geholpen, deels over de voorzieningen die de gemeente biedt aan haar (gehandicapte) pleegzoon. Ten aanzien van de schulden is een advocaat ingeschakeld. Zolang dit conflict met de gemeente langs juridische weg wordt uitgevochten doet de ombudsman een stap terug.

Samenvatting van zaken ingekomen in Q3

Klacht	Onderwerp	1 ^e lijn	2 ^e lijn	Fase	Interventie
4132	Woonurgentie			Afgerond	Doorverwijzing
4140	Sociale Voorzieningen			In behandeling	Informatieverzoek
4151	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			In behandeling	Verzoek in gesprek te gaan
4159	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Warme overdracht
4208	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Informatieverzoek
4211	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			Afgerond	Doorverwijzing
4342	Werk & Inkomen			In behandeling	Doorzending
4386	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			Afgerond	Doorverwijzing
4397	Sociale Voorzieningen			Afgerond	Doorzending, verzoek in gesprek te gaan
4426	Stedelijke Ontwikkeling			In behandeling	Gesprek met verzoeker
4501	Jeugd & Samenleving			Afgerond	Doorverwijzing
4565	Jeugd & Samenleving			Afgerond	Niet nodig (zie samenvatting)
4576	Veiligheid, Vergunning & Handhaving			Afgerond	Doorverwijzing

➤ 4132 Woonurgentie

Een man dient namens een bekende een klacht in over een afwijzing aanvraag briefadres. Omdat er twee dagen na het indienen van de klacht een hoorzitting plaats heeft naar aanleiding van een bezwaarschrift ziet de ombudsman geen rol voor zich weggelegd. Hij sluit het dossier.

➤ 4140 Sociale Voorzieningen

Een man ervaart problemen met de communicatie met zijn klantmanager bij de afdeling Sociale Voorzieningen. Zijn moeder, die in Amsterdam woont, is ernstig ziek. Dat levert veel spanning op. De man ontvangt een uitkering en heeft ontheffing van de arbeidsverplichting gekregen, op medische gronden. Hij heeft in een gesprek met zijn klantmanager verteld dat zijn moeder via de gemeente Amsterdam een PGB wil aanvragen zodat hij mogelijk in de toekomst voor zijn zorgtaken betaald kan worden. Dit is echter nog niet rond. De klantmanager heeft vervolgens vragen gesteld over zijn feitelijke verblijfplaats en medische behandeling. De man ervaart dit als bedreigend en dient een klacht over de klantmanager in bij de ombudsman. Die stuurt de klacht eerst ter afhandeling door aan de klachtencoördinator van Amstelveen. De man wordt uitgenodigd voor een gesprek met de teamleider maar wijst dit aanbod van de hand omdat dit volgens hem geen onpartijdig gesprek zou opleveren. Hij meldt zich opnieuw bij de ombudsman. Die stelt aanvullende vragen. De gemeente Amstelveen legt uit dat de man onder bepaalde voorwaarden is vrijgesteld van arbeidsverplichting. De vragen over zijn medische behandeling hadden hier betrekking op. De vragen over de woonsituatie werden niet gesteld om meneer te verbieden om bij zijn moeder te zijn, maar om na te gaan wat er in zijn situatie mogelijk is. Als de ombudsman enige tijd later bij de gemeente informeert hoe het met de man staat blijkt dat de uitkering gewoon doorloopt. De gemeente heeft geen zicht op de verstrekking van het PGB door Amsterdam. Meneer heeft nog niet aangegeven dat hij hier inkomsten uit ontvangt. Wanneer hij

weer zal worden uitgenodigd voor een gesprek zal hij hier, op grond van de informatieplicht, opnieuw informatie over moeten verstrekken. Dit komt de ombudsman niet onredelijk voor.

➤ 4151 Veiligheid, Vergunning & Handhaving

Een man schrijft de ombudsman omdat hij een brief heeft gehad van de Koninklijke Nederlandse Hockeybond (KNHB). Zij organiseren een hockeeyevenement in het Amsterdamse Bos. Voor omwonenden, heeft de KNHB parkeerkaarten verstrekt en zegt ook toe het toezicht op het parkeren te zullen doen. Helaas heeft de man eerdere jaren ervaren dat dit niet gebeurt. De gemeente Amstelveen verwijst hem naar de gemeente Amsterdam en die verwijst op haar beurt weer naar de KNHB. De man vraagt daarom de hulp van de ombudsman. Op verzoek van de ombudsman gaat de gemeente op huisbezoek bij de man om de gang van zaken te bespreken. Omdat de man aan een openbare weg woont blijkt het niet mogelijk om bezoekers te weren. In reactie daarop vraagt de ombudsman de gemeente of ze ooit heeft overwogen om tijdens grootschalige evenementen een tijdelijke verkeersmaatregel te nemen, zodat de overlast voor omwonenden beperkt blijft. Tijdens dit schrijven wacht de ombudsman nog op een reactie van de gemeente.

➤ 4159 Sociale Voorzieningen

Een vrouw is afhankelijk van een rolstoel, en daarmee van het bedrijf dat haar rolstoel onderhoudt. Bij de gemeente heeft zij een klacht ingediend over de gebrekkige dienstverlening en technische kennis van het onderhoudsbedrijf. Die klacht is echter niet naar tevredenheid afgehandeld. De ombudsman vraagt de gemeente opnieuw naar de klacht te kijken, en deze met prioriteit en aandacht te behandelen. Hij informeert de vrouw over de toezegging van de gemeente dit met zorgvuldigheid te doen. Als dit niet tot tevredenheid leidt, zal de vrouw zich opnieuw tot de ombudsman wenden. De ombudsman sluit het dossier.

➤ 4208 Sociale Voorzieningen

Een vrouw klaagt over de collectieve zorgverzekering van de gemeente. Uit onvrede over de ene zorgverzekeraar stapt ze over naar een ander. Het blijkt dat ze bij dit pakket geen tegemoetkoming krijgt in de eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp, waardoor ze duurder uit is. Ze vindt dat de gemeente haar beter had moeten voorlichten en ze vindt het onterecht dat ze de tegemoetkoming eigen bijdrage niet bij alle vergelijkbare pakketten krijgt. De gemeente adviseert haar bewoners niet in welke zorgverzekering ze moeten nemen en stelt dat ze mevrouw voldoende handvatten hebben gegeven bij het wisselen van verzekering. De ombudsman ziet geen onbehoorlijk handelen en sluit het dossier.

➤ 4211 Veiligheid, Vergunning & Handhaving

Een familie dient een klacht in over de manier waarop de gemeente omgaat met de rook- en stankoverlast die in hun straat wordt veroorzaakt door een restaurant. Navraag bij de gemeente leert dat de zaak bij de wethouder ligt, en de ombudsman vraagt de familie de uitkomst daarvan af te wachten. Als dat niet tot tevredenheid leidt kan de ombudsman opnieuw naar de zaak kijken. De ombudsman sluit voor nu het dossier.

➤ 4342 Werk & Inkomen

Een statushouder wendt zich – via een tussenpersoon – tot de ombudsman omdat hij zich onheus behandeld voelt door Matchez. Aangezien de klacht nog niet in de eerste lijn behandeld is verwijst de ombudsman naar het klachtenteam.

De gang van zaken geeft wel aanleiding om aandacht te vragen voor de klachtafhandeling door Matchez zelf, de indruk bestaat dat dat (nog) niet goed geregeld is.

➤ 4386 Veiligheid, Vergunning & Handhaving

Een vrouw krijgt een naheffingsaanslag opgelegd en ontvangt na zes maanden een brief dat ze binnen 14 dagen moet betalen. De vrouw acht het niet correct dat ze pas na een half jaar bericht krijgt en is ook ontevreden over de toonzetting van de brief. Zij heeft dienaangaande een mailwisseling met Amstelveen dat erkent dat de invorderingsprocedure klantvriendelijker kan en hierover ook in gesprek is met de uitvoerder. De ombudsman ziet in de zaak geen aanleiding voor nader onderzoek.

➤ 4397 Sociale Voorzieningen

Een moeder van twee kinderen trekt vroegtijdig aan de bel omdat zij bang is dat ze met haar gezin op straat komt te staan. De vrouw woont in een woning die haar ex voor haar en hun twee kinderen gehuurd heeft. Haar ex woont zelf niet in de woning, maar hij betaalt wel de helft van de huur. Een paar weken geleden is haar ex gewoon gestopt met betalen. Alleen kan de vrouw de huur niet betalen. De vrouw heeft nog geen huurachterstand, want ze heeft vorige maand haar scooter verkocht om de woning te kunnen betalen. Ze voorziet echter dat ze deze maand niet kan betalen en benadert verschillende instanties. De vrouw ervaart dat ze nergens aan kan kloppen voor hulp, omdat haar situatie nog niet erg genoeg is. Ook is het vanwege de krappe woningmarkt onmogelijk om aan een betaalbare huurwoning te komen. Een urgentie krijgt ze niet en ze staat 'pas' 5 jaar ingeschreven in woningnet. De ombudsman begrijpt dat de vrouw snel schakelt en adviseert haar om wel door te gaan met een aanvraag voor woonkostentoeslag en het vinden van een goedkopere woning. Ook moet ze met behulp van een advocaat haar ex aanspreken op het betalen van alimentatie. Daarnaast neemt de ombudsman contact op met de gemeente. De gemeente is het eens met de ombudsman dat de vrouw vroeg schakelt. Een urgentie zal niet mogelijk zijn, maar de aanvraag voor woonkostentoeslag moet de vrouw doorzetten. De gemeente houdt het in de gaten en zodoende laat de ombudsman de zaak weer los. De ombudsman benadrukt dat de vrouw contact op kan nemen als het onverhoopt toch weer vastloopt.

➤ 4426 Stedelijke Ontwikkeling

Een man heeft een paar jaar geleden een huis gekocht met vrij uitzicht over weilanden. De weilanden bestaan uit verschillende percelen die in eigendom van de gemeente zijn. Een ondernemer heeft, in samenwerking met de gemeente, bouwplannen om de percelen tot ontwikkeling te brengen. De man vreest dat zijn vrije uitzicht zal verdwijnen. De man wil weten wat er gaat gebeuren en hij wil van de gemeente precies weten hoe alle vastgoedtransacties zijn gelopen. Verder heeft hij interesse om de grond te kopen voor zijn eigen bedrijfsmatige activiteiten. Hij wendt zich tot de gemeente maar komt er niet uit. De gemeente ziet geen grond om de man van alle transacties op de hoogte te brengen. De man kan dit grotendeels zelf nagaan bij het Kadaster. Verder blijkt dat de gemeente al vergevorderde plannen met de ondernemer heeft en om die reden geen interesse heeft om met de man in zee te gaan. Daar komt bij dat het perceel dat de man zou willen kopen alleen bereikbaar is via de grond van de ondernemen. De man is ontevreden over de wijze waarop de gemeente hem informatie verstrekt en hem buiten de deur houdt. Hij vraagt de ombudsman om onderzoek te doen. De gemeente bestudeert het dossier en gaat ter plaatse kijken. Vervolgens organiseert hij een bijeenkomst met daarbij aanwezig de man, de betrokken ambtenaren onder wie de klachtencoördinator. Dit onderzoek loopt nog.

➤ 4501 Jeugd & Samenleving

Een echtpaar met kinderen zijn bezig met hun scheiding met behulp van een mediator. Als er hulpverlening vanuit de gemeente Amstelveen bij komt voor de kinderen, adviseert die

hulpverlener de vrouw de echtelijke woning te claimen. Dit terwijl ouders hadden afgesproken dat de man die zou houden. De vader dient een klacht in bij de gemeente en vraagt om een gesprek. Tevens neemt hij contact op met de ombudsman. Het is nog aan de gemeente Amstelveen de klacht op te lossen, dus is er op dit moment geen rol voor de ombudsman weggelegd.

➤ 4565 Jeugd & Samenleving

Een bezorgde moeder benadert de ombudsman over het vervoer van haar zoon. Haar zoon heeft een Autisme Spectrum Stoornis en zit dankzij hulp van het Samenwerkingsverband en het Kabouterhuis op een passende school. Deze passende school zit helaas niet om de hoek. De gemeente Amstelveen zorgde eerder voor vervoer. Maar begin 2017 is de gemeente overgestapt naar een andere vervoerder. Het vervoer veranderde daarmee en was niet langer geschikt voor deze jongen, gelet op zijn stoornis. Gelukkig werd dit ook gezien door de afdeling leerlingenvervoer van de gemeente en werd het alsnog geregeld, voordat de ombudsman in actie hoefde te komen. Moeder was zeer tevreden over deze aanpak, de ombudsman ook. Hoewel het jammer is dat de jongen hierdoor enige weken onregelmatig naar school is gegaan en de hele kwestie bovendien de nodige onrust voor het gezin heeft opgeleverd.

➤ 4576 Veiligheid, Vergunning & Handhaving

Na een eerder binnengekomen klacht over dezelfde kwestie ontvangt de ombudsman tijdens het spreekuur een vrouw met opnieuw een klacht over rook- en stankoverlast van een restaurant in Amstelveen. Uit het gesprek met de vrouw en latere correspondentie blijkt dat de gemeente heeft voorgesteld een mediation-traject te starten, om zo gezamenlijk tot een constructieve oplossing te komen.

De ombudsman raadt de vrouw aan eerst het mediation-traject af te wachten om te voorkomen dat er zaken door elkaar gaan lopen. Als de ombudsman na de beoogde startdatum van het mediation-traject niets meer hoort van de vrouw gaat hij er vanuit dat het traject met succes is gestart, en stuurt hij een e-mail dat hij zonder tegenbericht het dossier zal sluiten.