

Inleiding

Sinds het derde kwartaal van 2014 publiceert de Gemeentelijke Ombudsman elk kwartaal een rapportage. In de rapportage wordt weergegeven hoeveel verzoeken van burgers bij de ombudsman zijn ingediend, waarop ze betrekking hebben en wat voor signalen de ombudsman in het kwartaal heeft geconstateerd. Aan het einde van elke rapportage wordt een samenvatting weergegeven van een selectie van de binnengekomen zaken.

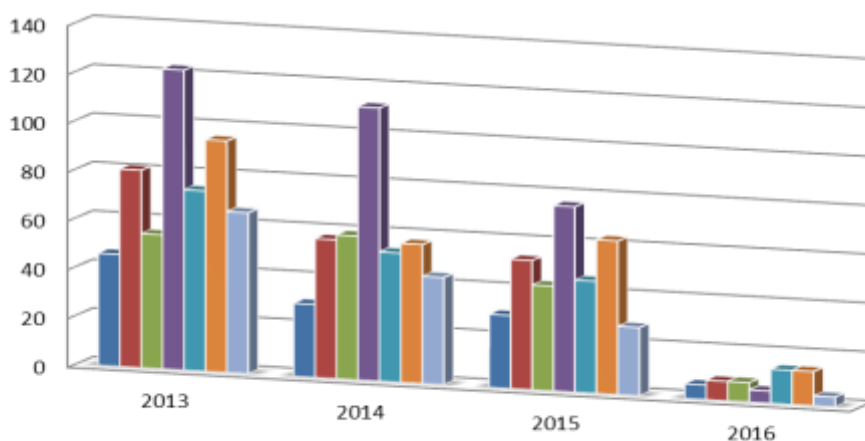
In Q1 2016 is de Gemeentelijke Ombudsman gaan werken met een nieuw systeem. Het systeem biedt beter inzicht in de cijfers. Zo is makkelijker naar boven te halen welke onderzoeksmethodiek de ombudsman heeft ingezet. Ook is registratie op afdelingsniveau mogelijk – waardoor gedetailleerder inzicht ontstaat in waar knelpunten zich binnen een organisatie mogelijk voordoen.

De rapportagestructuur voor de stadsdelen is in 2015 gewijzigd. Daar waar voorheen elk stadsdeel een eigen rapportage kreeg (in totaal dus zeven rapportages) is besloten om één rapportage te creëren waarin wel gewoon onderscheid wordt gemaakt in de prestaties van de verschillende stadsdelen.

Cijfers

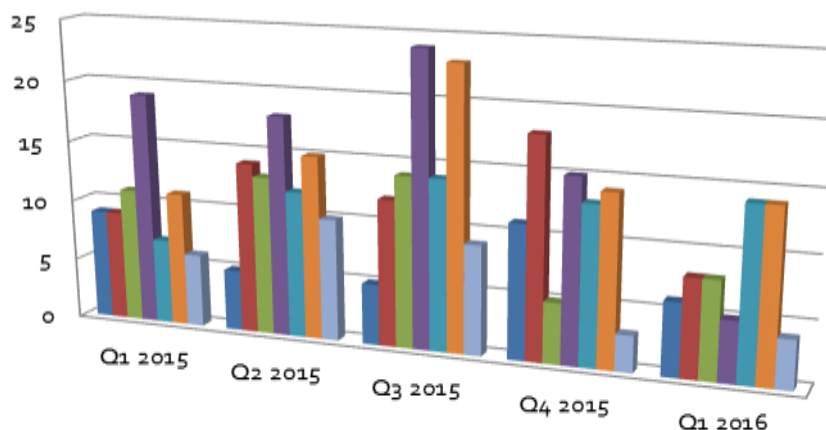
Ter verduidelijk is in deze rapportage een vergelijking per kwartaal en een vergelijking op jaarbasis opgenomen. Het jaar is net begonnen en uit het verleden is gebleken dat het, als het om klachten gaat, erg lastig is om een trend te voorspellen. Besluitvorming binnen de stadsdelen, bijvoorbeeld met betrekking tot de inrichting van) de openbare ruimte, of het aantal te organiseren festivals kan al effect hebben op het aantal binnengekomen klachten. Desalniettemin is het interessant om te zien hoe de voorgaande jaren zijn verlopen en om te bekijken of er in bepaalde kwartalen een verklaring gegeven kan worden voor de abrupte stijging of daling van het aantal verzoeken bij de ombudsman.

Figuur 1



	2013	2014	2015	2016
Noord	46	30	30	6
West	81	57	53	8
Nieuw West	55	59	43	8
Centrum	123	112	76	5
Oost	74	53	46	14
Zuid	95	57	63	14
Zuidoost	66	44	28	4

Figuur 2



	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016
Noord	9	5	5	11	6
West	9	14	12	18	8
Nieuw West	11	13	14	5	8
Centrum	19	18	24	15	5
Oost	7	12	14	13	14
Zuid	11	15	23	14	14
Zuidoost	6	10	9	3	4

Stadsdeel Noord

Over Stadsdeel Noord heeft de Gemeentelijke Ombudsman in dit kwartaal slechts 6 klachten binnengekregen. Dit is bijna een halvering ten opzichte van het vorige kwartaal. Ook ten opzichte van hetzelfde kwartaal van vorig jaar (Q1 2015) is dit een daling, zij het in mindere mate. Kijkend naar de inhoud van de klachten dan kan de ombudsman daaruit geen trend of signaal opmaken. De klachten zijn divers van aard en hebben betrekking op o.a. de verplaatsing van woonboten, schuldhelpverlening of de overlast van een parkeerterrein van een supermarkt.

Stadsdeel West

Ook als het gaat om klachten met betrekking tot Stadsdeel West ziet de Gemeentelijke Ombudsman een daling ten opzichte van het vorige kwartaal. De daling is redelijk fors, van 18 naar 8. Kijkend naar hetzelfde kwartaal vorig jaar, dan zien we dat het aantal ingekomen klachten nagenoeg gelijk is gebleven. Van de binnengekomen klachten had een deel betrekking op de wijze van afhandeling van MORA meldingen. MORA meldingen zijn meldingen die burgers bij de gemeente kunnen indienen over de openbare ruimte. De meldingen kunnen betrekking hebben op losliggende stoeptegels, kapotte bankjes, groenvoorziening, zwerfval enzovoorts. Uit de binnengekomen klachten van burgers maakt de ombudsman op dat de afhandeling van deze meldingen niet altijd juist verloopt. Soms wordt een melding afgemeld, terwijl er niets (zichtbaars) is gebeurd.

Stadsdeel Nieuw West

Over het handelen van Stadsdeel Nieuw West heeft de ombudsman in het eerste kwartaal van 2016 8 klachten ontvangen. Dit is een lichte stijging ten aanzien van het laatste kwartaal van 2015. Toen ontving de ombudsman nog 5 klachten over het stadsdeel. Net als in Stadsdeel Noord is de inhoud van de klachten erg divers van aard. De klachten hebben onder meer betrekking op burenoverlast, het rijgedrag van medewerkers van de afdeling handhaving en stankoverlast.

Stadsdeel Centrum

Het aantal ontvangen klachten over Stadsdeel Centrum is fors gedaald. Waar dit precies aan ligt is voor de Gemeentelijke Ombudsman moeilijk in te schatten. Wel valt uit de cijfers op te maken dat de daling behoorlijk abrupt is – en dat baart de ombudsman wel enige zorgen. Het maakt niet uit met welk kwartaal dit kwartaal vergelen wordt, het aantal binnengekomen klachten (5) is gewoonweg erg laag. Klachten over Stadsdeel Centrum hangen veelal samen met grootstedelijke problematiek. In dit stadsdeel is de grootstedelijke problematiek het meest zichtbaar. Het wordt duidelijker steeds drukker in de binnenstad en dat brengt ook meer overlast met zich mee. Overlast van taxi's, hangjongeren, horeca gelegenheden, clubs en dergelijke.

Stadsdeel Oost

De ombudsman heeft over Stadsdeel Oost 14 klachten ontvangen. Nagenoeg gelijk aan het aantal geregistreerde klachten in het vorige kwartaal. Kijkend naar hetzelfde kwartaal vorig jaar, dan constateert de ombudsman een verdubbeling van het aantal klachten. De inhoud van de klachten is niet heel anders in vergelijking met de voorgaande kwartalen. Klachten over de afhandeling van MORA meldingen, schuldhelpverleningstrajecten, maar ook over het verplaatsen van woonboten (of andere klachten samenhangend met woonboten) komen met enige regelmaat weer terug. Echter van een evident (inhoudelijk) signaal kan niet worden gesproken. De klachten zijn daarvoor te divers van aard.

Stadsdeel Zuid

Ook over het handelen van Stadsdeel Zuid heeft de ombudsman 14 klachten ontvangen. Dit getal wijkt niet af van het aantal klachten in het laatste kwartaal van vorig jaar. Kijkend naar hetzelfde kwartaal vorig jaar dan is er sprake van een lichte stijging. Inhoudelijk gezien gaan (relatief) veel klachten over geluidsoverlast, veroorzaakt door bijvoorbeeld horeca, grote evenementen of nachtelijke werkzaamheden. Meer en meer begint ook dit stadsdeel, net als Stadsdeel Centrum, in aanraking te komen met de grootstedelijke problematiek.

Stadsdeel Zuidoost

Slechts 4 klachten in het eerste kwartaal van 2016 hadden betrekking op het handelen van Stadsdeel Zuidoost. In het eerste kwartaal van 2015 waren dat er 6. Er is dus sprake van een lichte daling, dat terwijl het aantal klachten al erg beperkt was. De inhoud van de klachten is overigens zeer divers. Er kan daarom niet gesproken worden over een (inhoudelijke) trend.

Inzet Gemeentelijke Ombudsman

In de grafieken hieronder is zichtbaar gemaakt welke inzet de Gemeentelijke Ombudsman heeft gepleegd in het afgelopen kwartaal. De inzet per stadsdeel verschilt enorm, dat komt onder meer omdat in de verschillende stadsdelen verschillende problemen spelen. Met name in Stadsdeel Centrum speelt grootstedelijke problematiek een grote rol. Dit is veel minder van toepassing in bijvoorbeeld Stadsdeel Zuidoost.

Daarentegen kampen andere stadsdelen, bijvoorbeeld Stadsdeel Oost en Stadsdeel Noord veel sneller met perikelen rond woonboten. Voor verschillende problemen zijn er verschillende oplossingen. De aanpak van de Gemeentelijke Ombudsman is in elke zaak dan ook anders. Hieronder volgt een korte opsomming van de belangrijkste (meest gebruikte) onderzoeksmethoden.

Doorverwijzing

Doorverwijzing betekent dat aan de burger kenbaar is gemaakt dat hij of zij de klacht eerst zelf moet indienen bij het stadsdeel. De ombudsman is pas aan zet op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid van de burger is opgelost. Ook in het geval dat het stadsdeel in het geheel niet reageert op de klacht kan de burger naar de ombudsman stappen.

Doorzending

Bij doorverwijzing heeft de ombudsman een passieve rol. Hij adviseert de burger om een klacht in te dienen en geeft informatie over hoe en waar dat het beste kan. Het is dan aan de burger zelf om de klacht te formuleren en bij de eerstelijns instantie (in dit geval Belastingen) in te dienen. Bij doorzending heeft de ombudsman een meer actieve rol. De ombudsman stuurt dan zelf de klacht (veelal integraal) door naar de eerste lijn ter behandeling. Vaak vraagt de ombudsman dan ook om een terugkoppeling van de afhandeling van de klacht. Doorzending vindt uiteraard alleen plaats indien de burger toestemming geeft voor de doorzending en de klacht zich daarvoor leent. Is de klacht nog niet helder (of fatsoenlijk) geformuleerd, dan zal de ombudsman de burger in de regel doorverwijzen en de klacht niet doorzenden.

Interventie

Interventie vindt plaats als de ombudsman constateert dat een burger in de knel dreigt te raken en hij het vermoeden heeft dat er sprake is van onbehoorlijk handelen door de dienst. Na een interventie volgt vaak ook een diepgaand onderzoek.

Schouw

Dit instrument kan ingezet worden bij zaken die in de openbare ruimte spelen of te maken hebben met wonen. Een schouw is hierbij van extra belang om een goed beeld van de situatie te krijgen. Alle betrokken (gemeentelijke) organisaties en de betreffende burger of ondernemer worden uitgenodigd om ter plaatse te schouwen. Na de schouw volgt een nabespreking met alle partijen waarbij ook afspraken gemaakt worden over het vervolg.

Warme overdracht

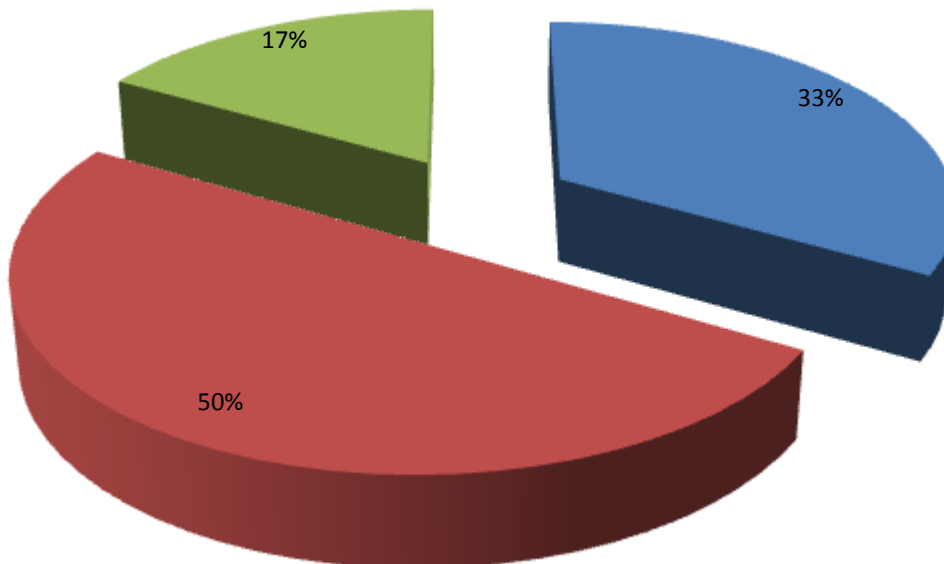
Indien een burger met meervoudige problematiek zich bij de ombudsman meldt dan kan het zijn dat de gemeentelijke diensten behoorlijk gehandeld hebben, maar dat er geen oplossing gevonden is voor de problemen van de burger. In dat geval kan de ombudsman de zaak warm overdragen aan bijvoorbeeld, de sociaal raadslieden, de wijkteams of Samen Doen. Deze kunnen dan nader beoordelen welke hulp het best geboden kan worden

Informatieverzoek

Soms is het voor de ombudsman afdoende om in een dossier schriftelijk informatie over de gang van zaken op te vragen bij de gemeente of het stadsdeel. De casus wordt dan veelal voorgelegd aan de klachtcoördinator, vergezeld met een set aan onderzoeksvragen. Naar aanleiding van een reactie kunnen vervolgvragen worden gesteld of eventuele andere onderzoeksmethoden worden ingezet.

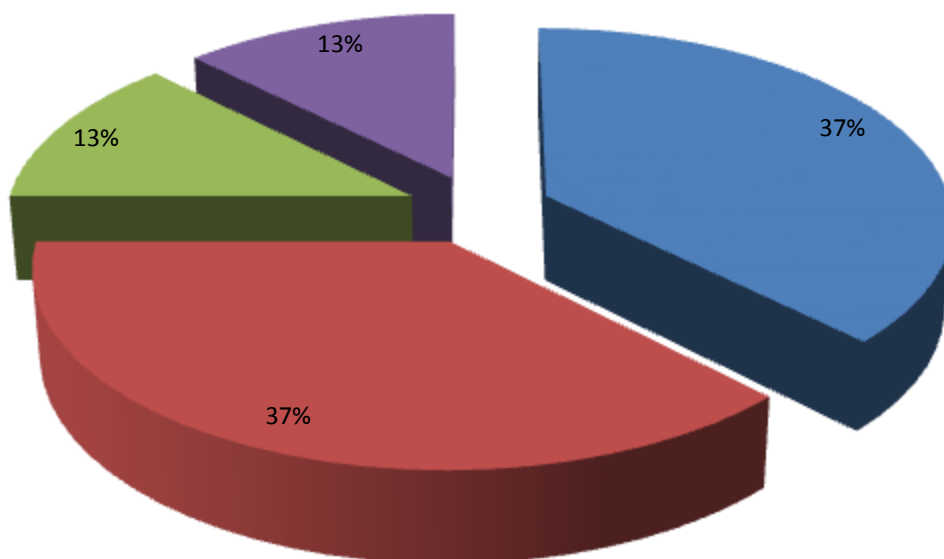
Stadsdeel Noord

■ Opvraag informatie (aan burger) ■ Doorverwijzing ■ Schouw



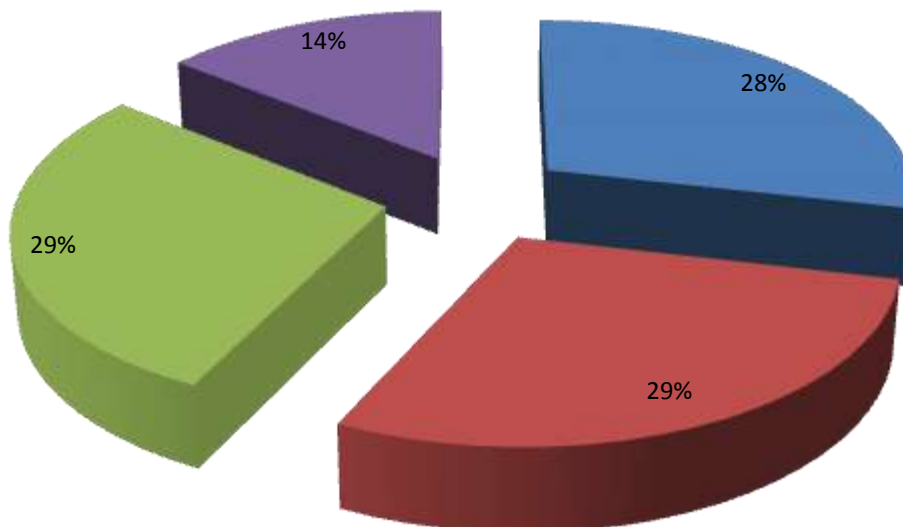
Stadsdeel West

■ Informatieverzoek ■ Doorverwijzing ■ Interventie ■ Opvraag informatie (aan burger)



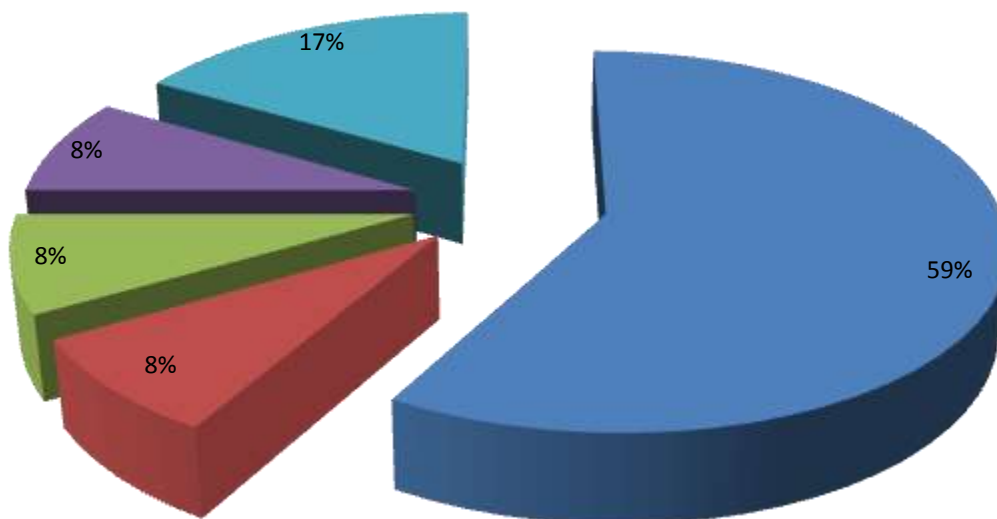
Stadsdeel Nieuw West

■ Doorzending ■ Informatieverzoek ■ Interventie ■ Doorverwijzing



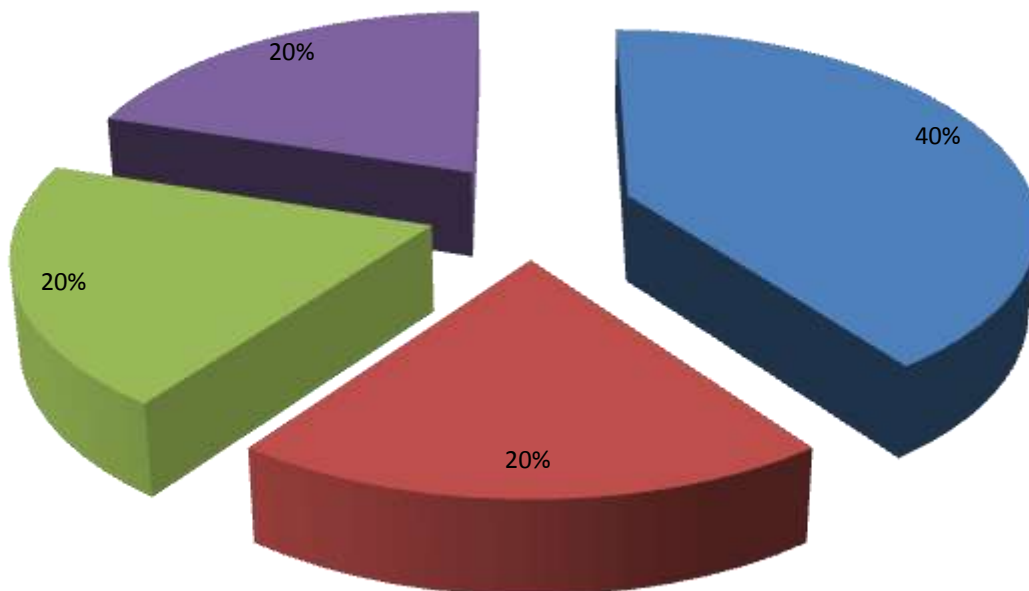
Stadsdeel Centrum

■ Informatieverzoek ■ Intervisiegesprek
■ Interventie ■ Doorzending
■ Opvraag informatie (aan burger)



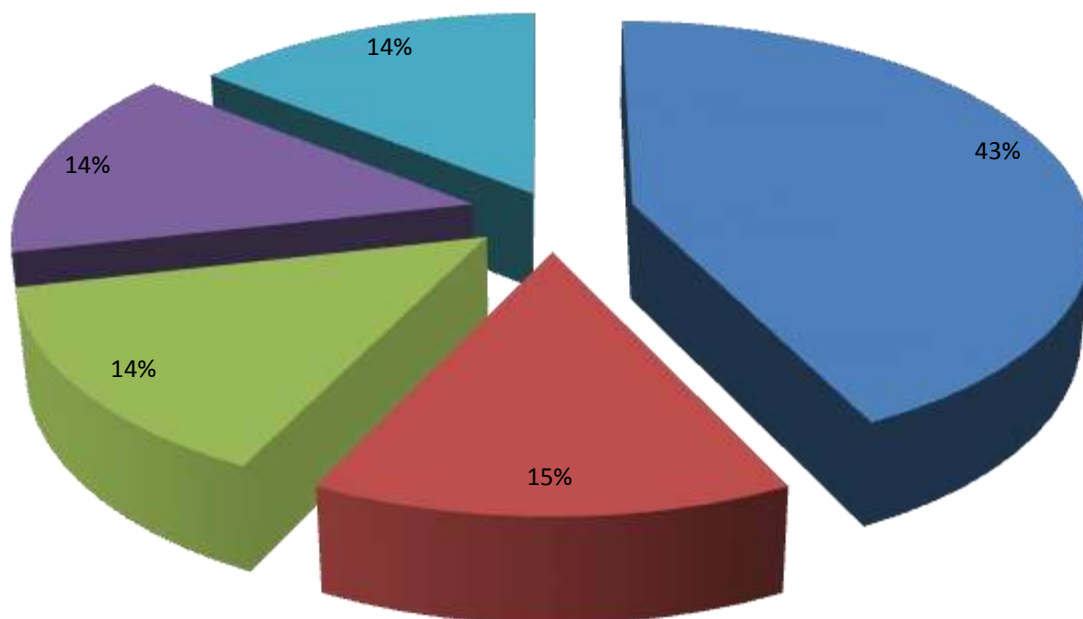
Stadsdeel Oost

■ Opvraag informatie (aan burger) ■ Doorverwijzing ■ Informatieverzoek ■ Interventie



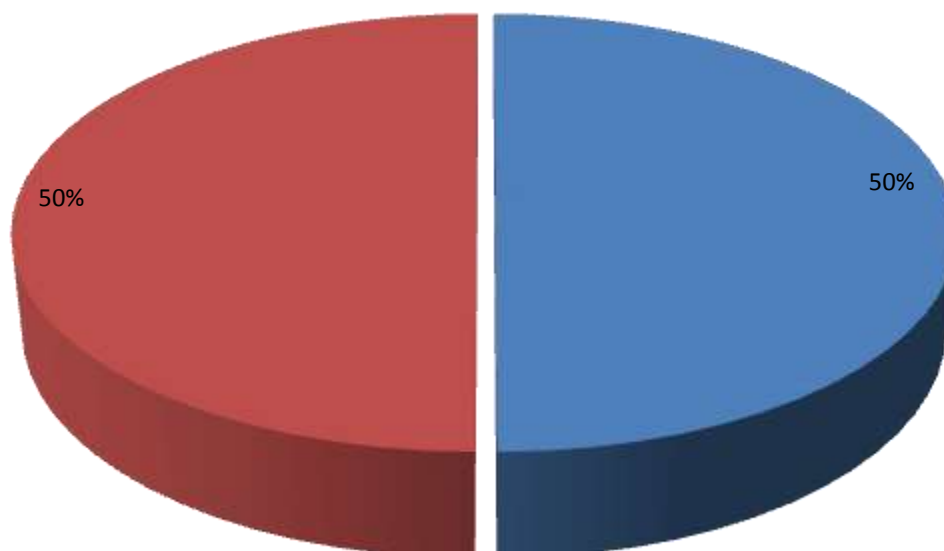
Stadsdeel Zuid

■ Opvraag informatie (aan burger) ■ Doorverwijzing ■ Doorzending ■ Interventie ■ Warme overdracht



Stadsdeel Zuidoost

■ Informatieverzoek ■ Interventie



Actualiteiten & signalen

Stadsdeel Noord

In het najaar van 2015 heeft het stadsdeel een nieuwe klachtencoördinator geselecteerd. De ombudsman is erg tevreden met deze klachtencoördinator. Haar werkwijze kenmerkt zich door een proactieve houding waarbij het durven nemen van verantwoordelijkheid centraal staat. Klachten die in beginsel niet onder de bevoegdheid van het stadsdeel vallen worden alsnog vlot opgepakt om zodoende de burger niet van het kastje naar de muur te sturen. Achter de schermen regelt zij het wel. Dat is wat de ombudsman betreft ook hoe het zou moeten en past in lijn met de gedachte van één Amsterdam. Een burger moet geen hinder ondervinden van de wijze van inrichting van het bestuurlijk stelsel (en daarmee de verdeling van bevoegdheden onder de diverse onderdelen van de stad).

De ombudsman acht het van belang om aan te kaarten dat Stadsdeel Noord op dit moment maar één klachtencoördinator heeft. Dit is wat hem betreft onwenselijk, omdat bij ziekte, verlof of uitval van de klachtencoördinator de hele klachteninfrastructuur wordt getroffen. De ombudsman adviseert het stadsdeel dan ook om zo snel mogelijk een tweede, volwaardige, klachtencoördinator te installeren.

In het voorjaar van 2016 heeft de ombudsman een goed gesprek gevoerd met onder andere de stadsdeelvoorzitter van Stadsdeel Noord en de klachtencoördinator. Toen is het bovenstaande eveneens aangekaart. De stadsdeelvoorzitter heeft de ombudsman toegezegd dat er een volwaardige achtervang beschikbaar zou komen. Tijdens het gesprek zijn verder de rapportages van het 1^e t/m 4^e kwartaal van 2015 besproken.

Stadsdeel West

Medio 2015 heeft Stadsdeel West er een tweede klachtencoördinator bij gekregen. Door deze inzet heeft de ombudsman het idee dat destijds ontstane achterstanden enigszins zijn weggewerkt. In het najaar van 2015 heeft de ombudsman, mede naar aanleiding van enkele moeilijkheden in de samenwerking met het stadsdeel, een open gesprek gevoerd met de stadsdeelsecretaris en beide klachtencoördinatoren. Het contact tussen beide partijen is daarna opgevoerd. De ombudsman heeft ervaren dat in het eerste kwartaal van 2016 de samenwerking een stuk beter is verlopen. Hij hoopt dan ook dat deze positieve trend zal doorzetten.

Stadsdeel Nieuw-West

Naast de twee hierboven genoemde stadsdelen heeft er ook in Stadsdeel Nieuw West een verandering van de bezetting plaatsgevonden voor wat betreft de klachtencoördinatie. De samenwerking met dit stadsdeel wordt door de ombudsman als prettig ervaren. Net als over Stadsdeel West en Stadsdeel Noord ontvangt de ombudsman relatief weinig klachten over Stadsdeel Nieuw-West. Verderop in de rapportage zal dieper op de inhoud van de binnengekomen klachten worden ingegaan.

Stadsdeel Oost

In het eerste kwartaal van 2016 heeft de ombudsman 14 klachten ontvangen met betrekking tot het handelen van Stadsdeel Oost. Gezegd moet worden dat de samenwerking tussen de ombudsman en dit stadsdeel fantastisch is. Het is duidelijk dat de organisatiecultuur in het stadsdeel aan ambtenaren voldoende de ruimte geeft om zeer open het gesprek aan te gaan inzake soms moeilijke kwesties die uiteindelijk ook bij de ombudsman op tafel liggen. Er is ruimte voor een afwijkende mening en dat is, zeker gezien de functie en positie die de ombudsman voor ogen heeft als het gaat om de klachtencoördinatie, erg gewenst. Deze bijzondere positie van de klachtencoördinatie is een voorbeeld voor de overige stadsdelen om te volgen.

In het voorjaar van 2016 heeft de Gemeentelijke Ombudsman een uitermate fijn gesprek gehad met de stadsdeelvoorzitter en de klachtencoördinator van Stadsdeel Oost. Tijdens het gesprek zijn enkele concrete dossiers en de kwartaalrapportages van het eerste kwartaal t/m vierde kwartaal van 2015 besproken.

Stadsdeel Centrum

De ombudsman krijgt over Stadsdeel Centrum traditioneel gezien, ten opzichte van de andere stadsdelen, de meeste klachten binnen. Dit is op zichzelf niet vreemd, gezien de dynamiek en grootstedelijke problematiek binnen dit stadsdeel. De klachten zien met name toe op overlastkwesties. Geluidsoverlast, lichtoverlast, overlast van taxi's noem maar op. Al deze problemen komen samen in het centrum. Des te opvallender is dan ook dat in het eerste kwartaal van dit jaar er een forse daling van het aantal binnengekomen verzoeken zichtbaar is. Deze daling is voor de ombudsman niet te verklaren. Ten aanzien van de samenwerking met het stadsdeel merkt de ombudsman op dat er ruimte is voor verbetering. Het stadsdeel staat open voor kritiek, maar dient nog wel een slag te maken als het gaat om verdere professionalisering van de klachten coördinatie. Met name in de communicatie richting de burger valt nog veel te winnen, zeker binnen de handhavingsafdelingen van het stadsdeel. Voor het tweede kwartaal van 2016 staat een gesprek met de stadsdeelsecretaris gepland om te bezien op welk vlak er verbetering behoeft en op welke wijze dit vormgegeven kan worden.

zou worden ingelicht. Toch gaat het ook dit keer niet goed. De ombudsman neemt het dossier daarom in behandeling.

KIM 1019

Tegenover de woning van een man is een vestiging van een supermarkt gevestigd. In december 2013 is door Stadsdeel Noord een omgevingsvergunning afgegeven om de supermarkt te verbouwen. Tegelijkertijd is een omgevingsvergunning afgegeven voor de herinrichting van het parkeerterrein behorende bij de supermarkt. Zo zou er een nieuwe in en uitrit voor klanten komen en de oude in en uitrit zou louter voor goederentransport worden bestemd. De in- en uitrit van de man zit echter recht tegenover de in en uitrit voor de woning van de man. De man ervaart overlast van de auto's die op het parkeerterrein van de supermarkt komen parkeren. Het licht van de auto's schijnt recht in de woonkamer van de man. Bovendien zijn er veel bomen gekapt en is het groen weggehaald, waardoor het landelijke karakter van de omgeving is komen te vervallen. De man doet zijn beklag bij het stadsdeel, maar krijgt geen inhoudelijke reactie. Hij voert als oplossing aan dat de supermarkt de oude oprit wat breder maakt en de andere (nieuwe) inrit (voor zijn woning) sluit met een groen (hek)werk. De ombudsman neemt het dossier in behandeling en organiseert een schouw.

KIM 779

Een vrouw met een bewogen verleden woont in bij een vriend in Stadsdeel Noord met haar dochters van 15 en 17 jaar. Dit was ooit tijdelijk bedoeld en er zijn inmiddels veel spanningen; men zit op elkaars lip en de 'vriend' ergert zich enorm aan haar dochters. Naast de woonproblematiek speelt er ook een probleem met toeslagen, die de hoofdhurder als toeslagpartner hebben aangemerkt. Hiertegen loopt recentelijk via een advocaat bezwaar. WPI dreigt nu haar uitkering te stoppen vanwege deze toeslagpartner volgens de Belastingdienst. Zij heeft ook contact met de schuldhulpverlening in Stadsdeel Noord, maar het komt nog niet echt van de grond. Wel heeft ze zelf inmiddels een huurschuld afgelost, maar krijgt zij nog steeds geen urgentieverklaring van de gemeente. Ze vraagt de ombudsman om bemiddeling bij haar problematiek. Het dossier is in behandeling bij de ombudsman

Samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken in Q1 2016

KIM 728

Een vrouw wordt door schulddienstverlening begeleid bij haar schulden. Er zou door de deurwaarder via een bankbeslag beslag op de kinderbijslag zijn gelegd. Voorts zou de vrouw de scholierenvergoeding 2015 niet ontvangen hebben. Met betrekking tot het bankbeslag heeft de vrouw zich vorig jaar ook gewend tot de ombudsman. Er is toen afgesproken, dat zij met schulddienstverlening opnieuw om de tafel gaat. De ombudsman vraagt de vrouw dan ook wat er nadien gebeurd is. Met betrekking tot de scholierenvergoeding vraagt de ombudsman ook om nadere informatie en nodigt haar, indien dat makkelijker voor haar is uit op het spreekuur om haar klachten nader toe te lichten. De ombudsman ontvangt geen reactie meer op zijn aanbod en hij sluit het dossier.

KIM 1147

Een man komt naar het spreekuur van de ombudsman met veel vragen over een subsidie die de gemeente heeft verstrekt. De man heeft een bedrijfje dat soep maakt. De gemeente heeft subsidie aan een stichting vertrekt met betrekking tot een foodhal. Het is de man niet duidelijk om hoeveel geld het in totaal gaat en waarom hij op zijn beurt maar zo weinig geld van de stichting

heeft gekregen. Omdat de man nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente, verwijst de ombudsman hem eerst door naar de gemeente. De ombudsman laat de man weten dat hij, indien hij het niet eens is met de afhandeling van de klacht, zich te allen tijde weer tot de ombudsman kan wenden.

KIM 1190

De nationale ombudsman stuurt een klacht door van een man op wiens WAO-uitkering beslag is gelegd. De man schrijft dat hij in financiële nood verkeert nu het beslag het hem onmogelijk maakt om zijn vaste lasten te betalen. De ombudsman informeert bij de gemeente en krijgt als antwoord, dat de man met betrekking tot zijn financiën in zorg is en dat er regelmatig contact is met de man en dat er op dit moment geen sprake is van een financieel probleem. Met deze wetenschap sluit de ombudsman het dossier.

Stadsdeel West

Samenvattingen ingekomen en nog in behandeling zijnde verzoeken in Q1 2016

KIM 1045

Een vrouw doet een melding openbare ruimte bij Stadsdeel West over een gevaarlijk hekwerk. Zij heeft zich bezeerd aan de uitstekende punten van het hek rondom het Bilderdijkpark. De bovenkant van het hek is afgewerkt met punten die zich in een krul naar buiten toe richten met aan het einde een spitse punt. Het stadsdeel laat weten dat de vrouw ook niet zo dicht bij het hekwerk moet lopen, dat het hierover nog nooit een eerdere melding/klacht heeft ontvangen en dat het hekwerk er al vijftig jaar staat. Volgens de vrouw vinden meer mensen het hek gevaarlijk. Zij laat weten dat het hek aan de voorkant van het park dieper in de grond zit waardoor de punten lager, op hoofdhoogte, uitsteken dan aan de andere kanten van het park. Zij dient hierover een klacht in. Het stadsdeel laat weten dat het hiertegen niets zal ondernemen, omdat het park een aantal jaren geleden al is opgeknapt en dat er eerst meer meldingen/klachten nodig zijn, voordat het stadsdeel geld vrijmaakt om aanpassingen te verrichten. De vrouw wendt zich tot de ombudsman.

Samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken in Q1 2016

KIM 364

Een vrouw heeft een aantal keer bij de gemeente een MORA melding gedaan, omdat een fiets al meer dan twee jaar aan een brug is vast gemaakt en de gemeente tot op heden geen actie heeft ondernomen. Het beleid van de ombudsman is dat eerst de gemeente in de gelegenheid gesteld dient te worden om op de klacht te reageren. Omdat de vrouw nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente biedt hij de vrouw aan om haar klacht door te zenden naar de gemeente. Omdat de vrouw niet meer reageert op zijn aanbod neemt de ombudsman aan dat de vrouw van verdere bemoeienis van hem afziet en sluit hij het dossier.

KIM 847

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat zij vindt dat ze ten onrechte in de Treiteraankpak terecht is gekomen en dat daar de zaak niet onbevooroordeeld is behandeld. Namens de vrouw heeft een advocaat hierover een klacht ingediend en verzocht de vrouw uit de Treiteraankpak registratie te halen. Het stadsdeel heeft in de schriftelijke klachtafhandeling gemotiveerd uitgelegd dat dit verzoek niet gehonoreerd wordt, maar dat onderdeel van de Treiteraankpak is dat

wanneer nieuwe incidenten gedurende negen maanden uitblijven en de vrouw zich houdt aan de gemaakte afspraken, de Treiterzaak wordt afgesloten. Nu de advocaat van de vrouw geen aanleiding heeft gezien deze kwestie onder de aandacht te brengen van de ombudsman en de klachtafhandeling zelf daar geen aanleiding toe geeft, is er geen reden om de vrouw tegemoet te komen. Hoewel de vrouw het daarmee niet eens is, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 870

De dochter van een ouder echtpaar stuurt de ombudsman een email. Hierin beklagt zij zich over platen die al vier weken voor de deur van haar ouders liggen omdat de stoep opengemaakt is. De platen zijn volgens de dochter gevaarlijk zodra het regent. De reden dat de stoep open is gemaakt is een riolering- en rattenprobleem. Het stadsdeel, verantwoordelijk voor de platen en de bestrating kan de straat pas dicht nadat de GGD, die bezig is met de rattenbestrijding, groen licht heeft gegeven. Voor de reparatie van de riolering blijkt de huiseigenaar verantwoordelijk omdat de rioolbreuk dichtbij de woning zit. Kort na ontvangst van de email van de dochter laat de eigenaar de riolering maken. Twee weken later geeft de GGD groen licht en dezelfde dag ontvangt de ombudsman bericht dat het stadsdeel opdracht heeft gegeven aan de stratenmakers om de straat te dichtten.

KIM 872

Een man bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Hier meldt hij overlast te ondervinden, veroorzaakt door zijn buurman. Volgens de man gebruikt de buurman/eigenaar zijn woning als "hotel" en verblijft hij zelf dan in zijn kelderbox. Naast deze overlast is hij ervan overtuigd dat de buurman hem op verschillende manieren probeert weg te pesten o.a. door gif via de vloer naar zijn woning in te spuiten. Deze klachten zijn bekend bij de gemeente, maar tot op heden is er volgens de man niets tegen gedaan. De ombudsman belooft de man bij de gemeente na te vragen welke acties zijn ondernomen om vast te stellen of er, zoals de man zegt, sprake is van een illegaal hotel en het spuiten van gif. De gemeente laat weten meerder malen de woning van de man te hebben bezocht, maar nooit te hebben kunnen vaststellen dat er gif wordt gespoten. Met betrekking tot het gebruik van de woning als hotel laat de gemeente weten dat er een huisbezoek heeft plaatsgevonden; geconstateerd is dat er zoveel spullen van de man in de woning aanwezig zijn dat aangenomen mag worden dat hij er woont. Hij erkent zijn woning af en toe te verhuuren, maar niet vaker dan de maximaal toegestane grens van 60 dagen per jaar. Onderzoek van de gemeente heeft niet uitgewezen dat hij de 60 dagen grens overschrijdt. Over het bewonen van de kelderbox zegt de buurman dat dat verleden tijd is. De illegaal door hem aangebrachte voorzieningen heeft hij verwijderd en de kelderbox is weer als zodanig in gebruik.

KIM 936

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman, omdat haar invalidenparkeerplaats niet bruikbaar is. Er staat water en het is glad. Dit probleem heeft zich vorig jaar ook voorgedaan. Ze is al een keer gevallen met alle gevolgen van dien en parkeert nu elders, maar dat is te ver lopen. Volgens haar leiden telefoontjes met het stadsdeel niet tot een oplossing en wordt zij van het kastje naar de muur gestuurd. De ombudsman legt de klacht voor aan het stadsdeel met het verzoek de klacht in behandeling te nemen en daarnaast te bezien of het feitelijke probleem z.s.m. kan worden opgelost. Het stadsdeel laat weten, dat het hier gaat om een kolk die doorgespoeld moet worden. Dit wordt z.s.m. gedaan. De ombudsman belt de vrouw hier. Zij heeft zelf ook al contact hierover met het stadsdeel gehad. Nu het stadsdeel het probleem voortvarend heeft opgepakt, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 948

Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman en meldt overlast te ondervinden van haar bovenburen. Het gaat om etages die beiden deel zijn van dezelfde Vereniging van Eigenaren (VVE). De vrouw heeft de VVE gevraagd om actie te ondernemen, maar deze vindt dat ze het via de rechter moet uitvechten. Vervolgens heeft ze het met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast gebeld en deze heeft haar verwezen naar Beter Buren. Er zijn gesprekken geweest met de eigenaar/verhuurder en huurders, maar dit heeft niets opgeleverd; de eigenaar/bewoners willen geen geluidsmeting laten doen of isolatie aanbrengen. De vrouw wil weten of de ombudsman iets voor haar kan doen wil weten wanneer de verantwoordelijkheid van de gemeente om de hoek komt kijken en wijst daarbij op een maximale verhuurtermijn van vijf jaren. Dit is de maximale periode voor tijdelijke verhuur van een particuliere koopwoning, mits deze in de verkoop staat. De ombudsman laat de vrouw weten dat zij bij de gemeente navraag kan doen of er in dit geval daadwerkelijk een vergunning is aangevraagd en afgegeven. Afhankelijk van de vraag op welke datum de vergunning is verleend en of verlenging is vergund, kan zij de gemeente vragen om handhavend op te treden. De vrouw kan zich opnieuw tot de ombudsman wenden indien de gemeente weigert handhavend op te treden of wanneer zij de informatie over de vergunningverlening niet krijgt.

KIM 1080

Een man klaagt over 'kruiwagenvuren' bij verschillende horecagelegenheden die hinderlijk veel rook produceren. Volgens de man komt het stadsdeel toezeggingen om te zullen handhaven niet na. Hij voelt zich daarom aan het lijntje gehouden en wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman stuurt de klacht ter behandeling door naar het stadsdeel.

Stadsdeel Nieuw-West

Samenvattingen ingekomen en nog in behandeling zijnde verzoeken in Q1 2016

- Geen

Samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken in Q1 2016

KIM 527

Een man meldt dat elk jaar rond de jaarwisseling wordt er brand gesticht in de ondergrondse container. In verband hiermee stelt hij het stadsdeel voor de container gedurende die periode af te sluiten. Hij is zelf bereid een slot te halen. Van het stadsdeel krijgt hij als antwoord dat hij alleen een sleutel kan krijgen als hij ook het beheer van de container op zich neemt. Dat betekent vegen en zorgen dat het netjes blijft. Dat is echter niet wat de man wil. Omdat de eerstelijns klachtafdoening niet is doorlopen stuurt te ombudsman de klacht door naar het stadsdeel.

KIM 562

Een tachtigjarige vrouw belt de Gemeentelijke Ombudsman en vertelt al meerdere jaren overlast te ondervinden van haar burens. De overlast bestaat uit geuren die via een afvoerpijp van een afzuiger haar tuin in waaien. De situatie tussen de burens is langzaam maar zeker verslechterd. In overleg met de vrouw neemt de ombudsman contact op met Beter Buren en vraagt ze een afspraak met de vrouw te maken om te beoordelen of zij iets kunnen betekenen. Daarnaast is aan het Meldpunt Zorg en Overlast gevraagd om vanuit hun zorg taak, een huisbezoek af te leggen bij de vrouw en bij de woningcorporatie navraag te doen naar de toelaatbaarheid van de afvoer. Na enige tijd ontvangt de ombudsman bericht dat dat een huisbezoek heeft plaatsgevonden, de vrouw er blij mee was, ze zich serieus genomen voelt en dat de verhuurder heeft geconstateerd

dat de afvoer niet in strijd is met de voorschriften. De vrouw laat aan het Meldpunt weten zich bij de situatie neer te leggen.

KIM 871

Een man komt samen met zijn moeder naar het spreekuur van de ombudsman. Hij vertelt dat hij in verband met overlast zijn woning moest verlaten. Nu heeft hij een aanbod gekregen voor een andere woning, maar dit vindt hij niet passend en wil hij weigeren. Hij is van mening ten onrechte te worden aangemerkt als dader van de overlast en krijgt nu bovendien in strijd met beloftes, een woning aan een drukke weg aangeboden. Door een verkeersongeluk heeft hij een hersenbeschadiging opgelopen en kan hij niet tegen deze drukte. Daarnaast is er, in tegenstelling tot bij zijn oude woning, maar een klein stukje buiten en dit levert problemen op omdat hij meerdere honden, kippen en vogels heeft. De ombudsman heeft de man laten weten niet het onderzoek naar de overlast opnieuw te doen, maar wel navraag te willen doen naar de afwegingen bij het aanbieden van deze woning. Op basis van de antwoorden die de ombudsman ontvangt blijkt dat weliswaar niet 100% tegemoet is gekomen aan alle wensen, maar dat binnen de beperkingen die er zijn op de Amsterdamse woningmarkt en rekening houdend met het inkomen van de man, het best passende aanbod is gedaan. Er is rekening gehouden met zijn honden door een woning dichtbij een park te bieden, het is op de begane grond en in de buurt van zijn moeder. Er is naar aanleiding van de klacht van de man aan een extern deskundige gevraagd te beoordelen of de woning als passend voor de man kan worden aangemerkt en deze heeft daar positief op geantwoord. Gelet op deze informatie heeft de ombudsman de man geadviseerd de aangeboden woning te accepteren omdat er echt geen ander aanbod wordt gedaan. Kort daarna verneemt de ombudsman dat de man de woning inderdaad heeft geaccepteerd.

KIM 1035

De moeder van mevrouw Peters koopt eind december 2015 een scootmobiel. Zij kan deze niet gebruiken door de verzakking van een stoep. Mevrouw Peters maakt hiervan meteen telefonisch melding bij de gemeente. Een medewerker maakt hiervan een MORA-melding. Mevrouw Peters ontvangt iets later per sms een bericht dat de melding is afgehandeld. Omdat dit niet het geval is, belt zij eind februari opnieuw met de gemeente. Weer wordt er een MORA-melding van gemaakt. De gemeente laat begin maart 2016 weten dat een aannemer de opdracht krijgt om de aanpassing uit te voeren. Op 21 maart is er nog niets gebeurd. Mevrouw Peters dient daarover die dag telefonisch een klacht in bij Stadsdeel Nieuw-West. Het stadsdeel bericht haar dat de offerte moet worden afgewacht en dat de aanpassing uiterlijk 15 april zal worden verricht. Mevrouw Peters vindt dat er teveel tijd zit tussen haar eerste melding en de uiteindelijke aanpassing. Zij wendt zich op 21 maart ook tot de ombudsman. Ongeveer een week later blijkt de aanpassing te zijn verricht. Het stadsdeel laat weten alleen de melding van eind februari te kunnen traceren en daarop meteen actie te hebben ondernomen door ter plaatse te gaan en de aannemer een opdracht te geven. Gelet hierop sluit de ombudsman het dossier.

KIM 576

Een vrouw dient via de website van Amsterdam een klacht in over het rijgedrag van een busje van handhaving op de rondweg. Zij ontvangt een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven, dat er binnen 5 werkdagen contact met haar wordt opgenomen over de behandeling van haar klacht, doch verneemt niets. Twee maanden later ontvangt zij een voicemailbericht op haar telefoon waarin wordt meegedeeld dat het kenteken niet van stadsdeel Centrum is en dat er niets voor haar kan worden gedaan. De vrouw wendt zich dan tot de ombudsman. De ombudsman doet navraag

bij Stadsdeel Centrum en verneemt dat dat klopt. Het stadsdeel weet niet van wie het betreffende busje is. Via de klachtencoördinator van Stadsdeel Noord verneemt de ombudsman dat het busje van stadsdeel Nieuw West is. Dit stadsdeel handelt alsnog de klacht af. Helaas kunnen betrokken ambtenaren zich na drie maanden het voorval niet meer herinneren. De ombudsman houdt met alle betrokken klachtencoördinatoren een intervisiegesprek om de gang van zaken te bespreken met als doel in de toekomst te voorkomen dat een klacht zo wordt behandeld.

KIM 740

Een man stelt overlast te ervaren van zwerfval. Het afval ligt door de straten heen en in de plantsoenen. De man is van mening dat het stadsdeel wel erg selectief veegt. Het vegen zou vooral in de nieuwbouwbuurt gebeuren. Bepaalde straten worden overgeslagen. De ombudsman verwijst de man door naar het stadsdeel om daar eerst de klachtenprocedure te volgen.

Stadsdeel Centrum

Samenvattingen ingekomen en nog in behandeling zijnde verzoeken in Q1 2016

KIM 984

Een vrouw huurt sinds 2001 een woning in een appartementencomplex. Naast de woning ligt een braakliggend stuk grond. Het betreft een afgesloten perceel in eigendom van de gemeente. De bewoners van het appartementencomplex hebben het perceel tientallen jaren geleden als tuin in gebruik genomen. Dit perceel is eigendom van de gemeente en de woningbouwcorporatie noch de vrouw huurt deze tuin. De vrouw moet door haar raam klimmen om in de tuin terecht te komen en er gebruik van te maken. De gemeente heeft besloten om het perceel opnieuw in te richten en op te knappen. Het moet een aantrekkelijk en toegankelijk openbaar groengebied worden. Stadsdeel Centrum heeft de vrouw op 17 april 2015 een brief gestuurd met het verzoek het terrein schoon en leeg aan de gemeente op te leveren. Dit was voor haar aanleiding om het stadsdeel vele brieven te sturen waaronder WOB-verzoeken. Zij wil dat de gemeente aantoonde dat zij eigenaar van het stuk grond is en op grond van welke wet en regelgeving deze herinrichting kan/mag worden vormgegeven. Zij heeft ook bezwaar tegen het feit dat het perceel openbaar terrein wordt. Tegelijkertijd communiceert het stadsdeel via de gemeentelijke internetsite met omwonenden die inspraak hebben in de herinrichting. De vrouw neemt daar geen deel aan. Het stadsdeel reageert op alle brieven van de vrouw maar geeft aan dat op de informatie die zij opvraagt de WOB niet van toepassing is. Zij is het niet eens met de gang van zaken en legt de zaak aan de ombudsman voor.

Samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken in Q1 2016

KIM 447

Een vrouw maakt bezwaar tegen de plannen van de gemeente een deel van een park op te offeren voor de bouw van een parkeergarage ten behoeve van de bewoners van het nieuw te bouwen complex. De vrouw is een van de bewoners van woningen aan het park en zij vindt dat zij niet op de juiste wijze is geïnformeerd en betrokken is geweest bij de herindeling van het park. Op grond van vage tekeningen en bemetingen en slechte informatie wil zij niet in dit overleg betrokken worden eist zij stopzetting van dit overleg. Nu zij geen gehoor of althans te weinig gehoor vindt bij de gemeente wendt zij zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente en de gemeente antwoordt, dat het om een conceptinrichtingsplan gaat, waarbij zoveel mogelijk bewoners betrokken zijn geweest. De gemeente is zich ervan bewust, dat in eerste instantie niet

alle betrokken partijen vertegenwoordigd zijn geweest en ook dat niet met iedereen overeenstemming zal worden bereikt. Daarom zal er met de buurt opnieuw over het concept herinrichtingsplan in gesprek gegaan worden. In de besluitvorming zullen de overwegingen uitvoerig weergegeven worden hoe de gemeente het herinrichtingsplan vorm wil geven. De voor- en tegenargumenten zullen hierin meegenomen worden. Voorts geeft de gemeente aan hoe de procedure met betrekking tot de besluitvorming zal gaan en op welke momenten de vrouw haar bezwaren alsnog kenbaar kan maken. Nu de gemeente een duidelijk uitleg en overzicht heeft gegeven voor de te volgen procedure ziet de ombudsman geen aanleiding een nader onderzoek in te stellen en sluit hij het dossier.

KIM 570

Een man klaagt over de geluidsoverlast afkomstig van een club aan de Rozengracht. Het stadsdeel heeft hierover sinds februari 2015 al meermaals klachten ontvangen. Naar de mening van de man en andere omwonenden doet het stadsdeel te weinig om de overlast te stoppen. De ombudsman vraagt aan het stadsdeel welke maatregelen er zijn genomen tegen de club en hoe zij voornemens zijn het dossier verder op te pakken. Het stadsdeel geeft aan dat er een last onder dwangsom is opgelegd met daarin als voorwaarde dat de muziek zachter gedraaid moet worden (maximaal 85db) en dat er maatregelen moeten worden getroffen voor isolatie. Verder moet de club met een plan van aanpak komen om de overlast voor omwonenden zoveel mogelijk te beperken. Buurtbewoners moeten akkoord gaan met het plan, anders zal het stadsdeel zelf ook niet akkoord gaan. Inmiddels is duidelijk dat de club per 1 april zal stoppen. Het stadsdeel zal tot die tijd handhavend blijven optreden. Uit het relaas van het stadsdeel is de ombudsman gebleken dat er in eerste instantie nog te coulant is opgetreden, maar dat dit door het opleggen van de dwangsom nadien is gecorrigeerd. Bij de huidige stand van zaken ziet de ombudsman geen rol voor zichzelf weggelegd. Als de omwonenden weer overlast ervaren, ondanks de toegezegde handhaving door het stadsdeel, dan kunnen zij zich weer wenden tot de ombudsman.

KIM 846

Een vertegenwoordigster van een autodeelorganisatie dient een klacht in bij Stadsdeel Centrum omdat er een parkeerverbod is ingesteld op een autodatelocatie, terwijl de autodeelorganisatie daar niet van op de hoogte was gesteld. Een inhoudelijke reactie op de klacht blijft uit en herhaaldelijk contact met verantwoordelijke medewerkers bij het stadsdeel lopen op niets uit. Terugbelverzoeken worden niet gehonoreerd en daarom neemt de vertegenwoordigster contact op met de Gemeentelijke Ombudsman. Na interventie van de ombudsman reageert het stadsdeel alsnog en maakt werkafspraken om zodoende de communicatie tussen het stadsdeel en de autodeelorganisatie te verbeteren. Zo zal de autodeelorganisatie middels bewonersbrieven op de hoogte worden gesteld van parkeerverboden n.a.v. wegwerkzaamheden. Ook zal de organisatie een vast contactpersoon krijgen bij het stadsdeel. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 873

Een vrouw bezoekt het spreekuur van de ombudsman. Zij heeft via een melding openbare ruimte gevraagd een afgesloten voetgangerstunnel weer te heropenen. Sinds de tunnel dicht is moeten voetgangers een drukke verkeersweg oversteken en lopen ze daardoor onnodige risico's. Vrijwel meteen ontvangt zij een reactie van de gemeente: "de onderdoorgang werd teveel gebruikt door onzure mensen die daar urineerden en andere zaken deden dan we wenselijk achten". Op verzoek van de politie en mensen van de reiniging is de onderdoorgang gesloten. Vooralsnog wordt de tunnel niet heropend". De vrouw is het niet eens met de reactie van het stadsdeel en komt naar het spreekuur van de ombudsman. De ombudsman heeft aan de vrouw laten weten dat het afsluiten van de tunnel niet door hem getoetst kan worden, maar wel aan het stadsdeel te vragen

hun beslissing toe te lichten, zodanig dat duidelijk wordt op welke wijze verschillende belangen zijn afgewogen. Na twee weken ontvangt de vrouw alsnog een uitgebreide motivering van het stadsdeel waaruit blijkt dat er weldegelijk een belangenafweging heeft plaatsgevonden en dat daarbij ook gelet is op alternatieve oversteek mogelijkheden. Het stadsdeel laat weten geen andere klachten te hebben ontvangen over de afgesloten tunnel en ziet geen aanleiding om terug te komen op de eerder genomen beslissing.

KIM 1073

Een man stuurt de ombudsman een email waarin hij zich beklagt over geluidsoverlast veroorzaakt door een bar gelegen onder zijn woning. Met name in de zomermaanden ervaart hij extra last van bezoekers die buiten staan en de reacties die dit bij passanten oproept. Hij zegt dat de politie niet bereid is hiertegen op te treden. Omdat de eigenaar zich houdt aan de vergunningsvoorwaarden, kan ook de gemeente niets doen. De man is er van overtuigd dat de bar en zijn bezoekers van zowel de politie als de gemeente een voorkeursbehandeling krijgen omdat ze tot een minderheidsgroep behoren. Als ook de ombudsman aangeeft dat het door hem geschetste probleem niet meteen tot ingrijpen leidt, schaaft hij ook de ombudsman onder de personen die deze groep een voorkeursbehandeling geeft en trekt hij zijn klacht in.

Stadsdeel Oost

Samenvattingen ingekomen en nog in behandeling zijnde verzoeken in Q1 2016

KIM 627

In 2006 krijgt een mevrouw toestemming van het stadsdeel om haar woonark te vervangen door een andere woonark (conform de tekeningen). Bij de oude woonark ligt ook een oud vlot dat als terras wordt gebruikt. De vrouw vervangt de woonark, maar is zich er niet van bewust dat ze a) een nieuwe ligplaatsvergunning voor haar nieuwe woonark moet aanvragen en b) dat ze alle oude zaken die toebehoren aan de oude woonark moet verwijderen. Dat komt haar duur te staan. Het stadsdeel start een handhavingprocedure (na klachten van een paar omwonenden) en verzoekt de vrouw om het oude vlot/terras te verwijderen, mevrouw is echter druk doende met de verzorging van haar ernstig zieke moeder, die niet veel later sterft. Ook het hekwerk van haar andere terras is te hoog en moet worden aangepast. Ze negeert het schrijven van het stadsdeel, totdat er een dwangbevel op de mat valt. Mevrouw moet in totaal ongeveer 5700 euro aan dwangsomvergoeding betalen. Zij kan dit echter niet ophoesten en tracht er met het stadsdeel via de minnelijke route uit te komen. Ze kan niet plaatsen dat het stadsdeel de focus op haar bootje heeft gelegd (kleinste aan de Weesperzijde). De terrassen steken niet uit en zijn niet zichtbaar vanaf de (achter) kant. Het stadsdeel blijft echter bij het standpunt dat de ark niet voldoet aan de voorwaarden in de vergunning en dat legalisering van de situatie ook niet tot de mogelijkheden behoort. De ombudsman neemt het dossier in behandeling.

KIM 1010

Twee mannen besluiten medio 2015 een kapperszaak te beginnen. Zij bezoeken het loket Vergunningen van het stadsdeel en vragen of zij op genoemd adres een kapperszaak kunnen openen. De medewerkers zegt dat er geen bezwaren zijn om op dat adres een kapperszaak te beginnen. De mannen huren de ruimte, verbouwen de zaak en beginnen hun kapperszaak. Ze zijn onaangenaam verrast als op 11 januari 2016 een brief op de mat ligt 'voornemen opleggen last onder dwangsom'. Een toezichthouder heeft geconstateerd dat de kapperszaak niet beschikt over een omgevingsvergunning die vereist is gezien het feit dat het gebruik van de ruimte in strijd is

met het bestemmingsplan. Het stadsdeel voegt daar aan toe dat zij daar reeds voor de opening van de zaak daar door het stadsdeel op zijn geweest. Op 16 februari 2016 neemt het stadsdeel een besluit opleggen last onder dwangsom. Als de mannen niet aan de lastgeving voldoen verbeuren zij een dwangsom van € 5.000,-. De mannen hebben een advocaat die in bezwaar is gegaan maar nog niet de gronden van het bezwaarschrift heeft ingediend. Om financiële redenen kunnen de mannen waarschijnlijk niet verder met hem gaan. De advocaat verwacht dan ook niet dat hij de opdracht krijgt om in bezwaar te gaan. Verder ziet de advocaathoudelijk ook onvoldoende kans om de procedure te beginnen. Hij geeft de mannen in overweging om de zaak te sluiten of de aard van de onderneming te wijzigen in bijvoorbeeld deels winkel deels kapperszaak. De ombudsman neemt het dossier in behandeling.

KIM 1050

Een vrouw woont sinds 2014 in een woning en heeft vanaf dat moment diverse meldingen bij het stadsdeel gedaan over verzakkingen in de stoep voor haar woning. Hierop werd keer op keer de verzakking weggewerkt, maar het veroorzakende probleem, ratten, bleef in stand. Later is de rattenbestrijdingsdienst gekomen en is in de kruipruimte een rattenlokdoos geplaatst. Diverse bewoners hebben het probleem aangekaart, maar een adequate reactie is uitgebleven. Eind juli 2015 was er weer een verzakking. De vrouw was een paar dagen afwezig en bij thuiskomst staat haar woonkamer/ keuken blank. De loodgieter die zij inschakelt constateert dat er een gebroken rioolbuis buiten de woning is. Waternet is gebeld en die heeft het probleem adequaat opgelost: De rioolbuis is vervangen. De schade in de woning is grotendeels vergoed door haar verzekeraar, maar de vrouw is ontevreden over het handelen van het stadsdeel al de maanden dat ze meldingen over de verzakking heeft ingediend. Ze ontvangt reacties die niet slaan op hetgeen zij meldt (bijvoorbeeld "wij vinden het vervelend dat u gevallen bent. Ons excuus voor het ongemak". Na iedere MORA ontvangt ze een vraag of ze tevreden is met de afhandeling en reageert hier ontkennend op, maar merkt niet dat dat tot iets leidt. Op 12 november 2015 dient zij een klacht in (via Amsterdam.nl), ontvangt een ontvangstbevestiging, maar nimmer heeft zij meer iets vernomen. De ombudsman neemt het dossier in behandeling.

KIM 1074

Een man heeft problemen met een schuldhulpbureau in Stadsdeel Oost. De problemen zijn al in 2015 ontstaan. Hij kon zich niet vinden in de werkwijze en houding van zijn bewindvoester die daar werkt. Hij wil van de regelingen met het schuldhulpbureau af, want de bewindvoester zou niets voor hem doen. Hij dient zelf contact op te nemen met de schuldeisers om met hen een regeling te treffen. Ook heeft hij heeft vraagtekens over de hoogte van zijn WW-uitkering. De ombudsman heeft het dossier in behandeling.

Samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken in Q1 2016

KIM 565

Een man stuurt in vervolg op een eerdere klacht over handhaving parkeren een mail aan de klachtencoördinator van Stadsdeel Oost met een cc aan de ombudsman. De klachtencoördinator laat weten de mail te zullen beantwoorden. Inhoudelijk vertelt de klachtencoördinator dat handhaving met de zaak bezig is en dat hij de man een update zal geven. De ombudsman laat dit per mail weten aan de man en sluit het dossier.

KIM 906

Een vrouw maakt zich zorgen over de verhuur antikraak van een werkterrein voor reparatie van boten. Dit gaat gepaard met lawaai. Van daadwerkelijke overlast is vooralsnog geen sprake. Dat geldt wel voor een horecagelegenheid ernaast, van dezelfde verhuurder. Die overlast was eerder al

aanleiding voor oprichting van een werkgroep met buurtbewoners. Over die kwestie heeft de gemeente zich al samen met de werkgroep gebogen en er zijn afspraken gemaakt met de exploitant. De vrouw wil nu weten of de verhuur van de botenwerkplaats zomaar mogelijk is. De vrouw heeft zich tot de gemeente gewend, die haar doorverwijst naar de verhuurder.

KIM 991

Een man wendt zich tot de ombudsman nadat hij twee Meldingen Openbare Ruimte Amsterdam (MORA) heeft ingediend over zwaar vrachtverkeer dat door zijn straat rijdt. Uit onvrede met de reacties op zijn MORA dient hij in oktober 2015 een klacht in en geeft deze af bij de balie van het stadsdeel. Hoewel de man geen kopie van zijn klacht of een bewijs van ontvangst kan laten zien, vraagt de ombudsman aan het stadsdeel na te gaan of zijn klacht nog in behandeling is. Al snel verneemt de ombudsman dat dat niet het geval is. De ombudsman vraagt daarom contact met de man op te nemen en de brief gericht aan de ombudsman alsnog als klacht in behandeling te nemen.

Stadsdeel Zuid

Samenvattingen ingekomen en nog in behandeling zijnde verzoeken in Q1 2016

KIM 396

De heer W. te Amsterdam heeft een drietal klachten ingediend bij de gemeente. De heer W. ondervindt veel hinder van evenementen. Hij heeft veel last van geluidshinder, veroorzaakt door het vliegverkeer, dat gebruik maakt van de Buitenveldertse baan van Schiphol. De derde klacht betreft de overlast, dat een nabijgelegen restaurant veroorzaakt. De overlast is erger geworden na uitbreiding van het restaurant. De uitbreiding zou in strijd zijn met het bestemmingsplan. Over deze zaken heeft de heer B verschillende malen contact gezocht met de gemeente, maar volgens hem zonder bevredigend resultaat. De ombudsman informeert bij de gemeente. De gemeente antwoordt, dat er diverse gesprekken met de heer W. zijn gevoerd en er is uitvoerig op zijn klachten ingegaan. Op verzoek van de ombudsman heeft de gemeente de heer W. een verslag van die gesprekken gestuurd. In het verslag komt naar voren, dat hetgeen de heer W. vraagt veelal op het gebied van het beleid liggen. Naast dit beleid gaat de gemeente uitvoerig in over de totstandkoming van vergunningen voor straat-en buurtfeesten en hoe hij zijn bezwaren kenbaar kan maken. Tot slot geeft de gemeente aan dat de heer W. zijn klachten met betrekking tot overlast van het nabijgelegen restaurant kan melden via 14020. In de weekends schakelt dit telefoonnummer door naar de HOT (Horeca Overlast telefoon. Nu de gemeente uitvoerig op de klachten van de heer W. is ingegaan en er bovendien geen vermoeden is van onbehoorlijk handelen van de zijde van de gemeente is de ombudsman voornemens om het dossier te sluiten.

KIM 965

Een man wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman en vertelt al geruime tijd overlast te ondervinden van zijn bovenbuurman. Volgens hem is dit iemand met een psychische aandoening die snel agressief reageert. Hij huurt de woning sinds drie jaar en hij heeft al eerder de woningbouwcorporatie in kennis gesteld van zijn klachten. Ze hebben de overlast gevende buurman op kantoor laten komen, maar dit heeft geen effect gehad. Isolerende maatregelen die genomen zouden worden zijn tot op heden uitgebleven. De man geeft aan, aan het eind van zijn latijn te zijn. Hij slaapt regelmatig elders vanwege de overlast, schakelt af en toe zijn buurvrouw 3e etage in omdat hij vreest zichzelf niet meer in de hand te hebben en zij spreekt dan de buurman. Oplossen doet het echter niet. Ook de politie is bekend met de situatie, maar hij weet niets van een Meldpunt en wil niet daar weer moeten beginnen met vertellen: hij wil een einde aan de overlast. Om hem tegemoet te komen is stelt de ombudsman voor om zijn melding door te spelen

aan het Meldpunt en dat deze contact met hem zoekt en nagaat bij de ketenpartners wat bekend is en welke stappen genomen kunnen worden om tot een oplossing te komen.

Samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken in Q1 2016

KIM 464

Een bewoner van Stadsdeel Zuid parkeert zijn auto 's nachts op een gehandicaptenparkeerplaats bij hem in de buurt. Hij krijgt hiervoor een bekeuring. Het betreft een parkeerplaats die sinds kort is ingericht als gehandicaptenparkeerplaats (gpp). De bewoner laat weten niet gezien te hebben dat het een gpp betreft omdat er geen kruis op de weg is aangebracht. Hij heeft verder geconstateerd dat de gpp na korte tijd weer is verwijderd. Hij wil informatie van het stadsdeel wanneer de betreffende gpp is aangelegd en wanneer deze weer is verwijderd. Hij wil deze informatie gebruiken voor zijn rechtszaak die hij tegen de bon heeft aangespannen. Omdat een antwoord van het stadsdeel uitblijft wendt de man zich tot de ombudsman. Deze informeert bij het stadsdeel. Dat laat verzoeker hierop weten dat de precieze datum dat de gpp is aangelegd en verwijderd niet meer te achterhalen is. Wel kan het stadsdeel informatie geven wanneer er opdracht gegeven is tot de aanleg van de gpp en de verwijdering hiervan. Al met al heeft het vijf maanden geduurd voordat het stadsdeel informatie levert aan de man. De ombudsman is van mening dat dit sneller had moeten. De ombudsman is niet bevoegd een oordeel te vellen over de bon. Het laatste woord hierover is aan de rechter. Het dossier wordt gesloten.

KIM 503

Een man stuurt de ombudsman een email waarin hij kenbaar maakt last te ondervinden, veroorzaakt door diverse bronnen. Hij spreekt over geluids-, stank- en verkeersoverlast. Kort nadat de ombudsman hem heeft gevraagd om aanvullende informatie, laat hij weten een voorlopige reactie te hebben ontvangen van de gemeente. Hieruit blijkt dat zijn klacht in behandeling is en hij laat weten de reactie van de gemeente te willen afwachten. De ombudsman laat de man weten dat hij, indien hij dit nodig vindt, in een later stadium terug kan komen, maar op dit moment is er geen rol voor de ombudsman.

KIM 505

Een man klaagt over het maar een keer per week ophalen van grofvuil bij de ondergrondse container. Hierdoor ontstaat een berg afval. Ook wordt het punt door de buurt als grofvuil afvalpunt gebruikt. Het grofvuil zorgt voor zwerfafval. Klagen via 14020 levert voor de man niets op. De klacht wordt naar het stadsdeel doorgestuurd ter eerstelijns behandeling.

KIM 611

Een mevrouw heeft al jaren overlast van de RAI. Met name als er grote evenementen worden georganiseerd. De looproute van de mensen ligt namelijk in haar straat. De mensen slopen vaak van alles en zorgen voor troep en overlast. Samen met een boel omwonenden hebben ze tegen het stadsdeel een rechtszaak aangespannen - om het bestemmingsplan van tafel te krijgen. Er is geprocedeerd bij de Raad van State - en de bewoners hebben de voorlopige voorziening gewonnen. Het oude bestemmingsplan is daarmee geldig geworden. Volgens mevrouw zijn er volgens dit oude bestemmingsplan veel striktere regels gebonden aan het organiseren van een evenement. Inmiddels zou de RAI een ontheffing van het bestemmingsplan hebben aangevraagd omdat er een evenement op 27 april aanstaande staat gepland. Het stadsdeel heeft de aanvraag voor de ontheffing recentelijk ontvangen. Mevrouw vindt dat deze gang van zaken niet in lijn is

Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

met de bedoeling van de rechter en wendt zich daarom tot de Gemeentelijke Ombudsman. De ombudsman concludeert dat het oude bestemmingsplan nu geldig is nu de RvS het verzoek van de bewoners heeft gehonoreerd. Echter het aanvragen van een ontheffing van het bestemmingsplan kan door iedereen en altijd ingediend worden. Het stadsdeel heeft de ontvangst van de ontheffingsaanvraag bevestigd, maar nog geen inhoudelijk besluit genomen. Hier is verder niets onbehoorlijks aan. Het is nu aan het stadsdeel om dit verzoek te behandelen en te honoreren of eventueel af te wijzen. Er is hier dus geen taak voor de Gemeentelijke Ombudsman weggelegd. Uiteraard is er bij een toekenning nog altijd de mogelijkheid voor de omwonenden om in bezwaar te gaan (als zij als belanghebbenden worden gezien).

KIM 757

Een man wendt zich tot de ombudsman. Hij heeft twee bekeuringen gehad, omdat hij op zijn snorfiets onder het Rijksmuseum doorreed. Hij stelt echter met uitgeschakelde motor te hebben gefietst en is het dan ook niet eens met het opleggen van de bekeuringen. Hij heeft geen handhaver gezien, er is sprake van cameratoezicht. Hij dient hierover een klacht in bij de gemeente. De gemeente laat hem telefonisch weten, dat hij tegen de bekeuringen in beroep kan gaan en dit onder de aandacht van de Officier van Justitie kan brengen. De man vindt dat hij in zijn recht staat en wendt zich vervolgens tot de ombudsman. De ombudsman doet navraag bij Stadsdeel Zuid en verneemt dat de gemeente inderdaad niets voor de man kan betekenen omdat klachten over dit soort bekeuringen bij het CJIB thuishoren. Wel is de gemeente bereid om, indien er sprake is van een ernstige bejegeningklacht, dit soort zaken op te pakken. In dit geval is het aan de Officier van Justitie ter beoordeling of de boete terecht is opgelegd. De ombudsman heeft geconstateerd, dat bij beide toegangen borden staan, waarop staat: "Verboden voor snorfietsers" en deelt de man mee, dat hij geen rol ziet voor de gemeente. Zoals beschreven kan zijn bezwaar aan de Officier van Justitie en vervolgens aan de rechter worden voorgelegd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 830

Een vrouw stuurt een email aan de ombudsman omdat zij geen reactie heeft ontvangen op een klacht die zij via het klachtenformulier van gemeente Amsterdam indient. Ook op een drie maanden later gestuurde herinnering blijft een reactie uit. Wel heeft ze de automatische ontvangstbevestiging waarin beloofd wordt dat er binnen zes weken een antwoord komt. Inhoudelijk gaat de klacht over verschillende vormen van overlast die zij heeft ervaren als gevolg van de 1 mei manifestatie in het M.L. Kingpark. Hoewel het park is gelegen in stadsdeel Zuid, is de Centrale Stad verantwoordelijk voor de beslissing of er met betrekking tot de manifestatie wel of geen voorschriften opgesteld moeten worden en de inhoud ervan. Al met al is de klacht ten onrechte doorgestuurd naar het stadsdeel en daarna is het onduidelijk waar deze gebleven is. Het stadsdeel heeft meteen na de vragen van de ombudsman over het uitblijven van een reactie contact opgenomen met de vrouw, excuus aangeboden voor de gang van zaken en uitleg gegeven over wat er is misgegaan. Ook wat de inhoud betreft is de vrouw geïnformeerd. Het stadsdeel heeft toegezegd te bezien hoe voorkomen kan worden dat poststukken, ook al zijn ze niet voor hun bedoeld, toch geregistreerd kunnen worden in plaats van doorgestuurd naar een niet te achterhalen bestemming. Omdat dit park is gelegen in stadsdeel Zuid wordt de klacht daarheen gestuurd. Dit is geen juiste doorzending geweest en de klacht van de vrouw wordt daarom niet geregistreerd bij het stadsdeel en gelet op de inhoud doorgestuurd naar de Centrale stad.

KIM 978

Een vrouw komt naar het spreekuur van de ombudsman en vertelt 10 jaar lastig te zijn gevallen door twee buurtbewoners. Na verloop van tijd leidde dit tot een situatie waarin zij straten in haar eigen buurt moest mijden. Hoewel de situatie dankzij de inzet van een politiemans sinds kort is opgelost, vraagt zij toch aandacht voor de onbekendheid van het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. In haar eerder contacten met GGD en politie heeft niemand haar gewezen op het bestaan van het Meldpunt en met haar signaal aan de ombudsman wil zij graag anderen 10 jaar leed besparen. De ombudsman bevestigt dat in lang niet alle gevallen mensen de weg weten te vinden naar de Meldpunten. Verbazend is dat ondanks dat de politie en de GGD bekend zijn met de overlast, het Meldpunt niet geïnformeerd is. Het Meldpunt werkt samen met politie en GGD en juist zij zijn het verzamelpunt voor overlastmeldingen. De ombudsman zegt toe het signaal van de vrouw mee te nemen naar toekomstige overlegsituaties met de Meldpunten.

KIM 985

Een man wendt zich tot de ombudsman inzake het uitblijven van een inhoudelijke reactie op zijn ingediende klacht via amsterdam.nl over een fiets van een vriend die met fietsenrek en al verwijderd is. Dit is volgens hem onterecht gebeurd en hij wil de gemaakte kosten van schade vergoed krijgen. De ombudsman vraagt hem aan te geven welke contacten er tot nu toe zijn geweest met de gemeente. De man laat vervolgens onder meer weten, dat er twee klachten over twee fietsen zijn ingediend en dat hij recentelijk een brief heeft ontvangen dat zijn bezwaar/klacht als schadeclaim door een afdeling van Stadsdeel Zuid in behandeling is genomen. De ombudsman laat de man weten, dat hij meerdere klachten heeft over het niet nakomen van toezeggingen in de ontvangstbevestiging van de gemeente. Hierover is hij in gesprek met de gemeente. De ombudsman adviseert betrokken afdeling te laten weten, dat het om twee fietsen en klachten gaat. Nu de klacht als schadeclaim in behandeling is genomen, vraagt hij verzoeker de reactie daarop af te wachten. Daarnaast legt de ombudsman hem zijn beperkte rol bij schadeclaims uit en wijst hem op de juridische procedure bij afwijzing schadeclaims.

KIM 1005

Een man wil namens een (ouder) echtpaar een aanvraag voor een omgevingsvergunning indienen voor het verbouwen van hun woning. Alvorens hij de aanvraag indient, belt hij met een ambtenaar van de gemeente om te bezien hoeveel leges het echtpaar moet betalen. Tijdens het gesprek zegt de ambtenaar dat dit tussen de 250 en 350 euro zal zijn, afhankelijk van de bouwsom. De ambtenaar laat de man wel nadrukkelijk weten dat de man dit zelf moet controleren aan de hand van de legestabellen die onder meer op de website van de gemeente terug te vinden zijn. De man bespreekt raadpleegt de tabellen niet en koppelt het gesprek terug aan het echtpaar. Het echtpaar besluit om de omgevingsvergunning aan te vragen. Dan ontstaan er persoonlijke problemen en wordt de aanvraag ingetrokken. Het echtpaar ontvangt een besluit waarin legeskosten t.w.v. 740 euro worden opgelegd. Het echtpaar kan zich hier niet in vinden, dit is immers niet wat de ambtenaar destijds heeft verteld.

De vertegenwoordiger van het echtpaar neemt contact op met de ambtenaar en gezamenlijk komen ze tot de conclusie dat het bedrag inderdaad hoger is en zou moeten zijn dan in eerste instantie is gezegd. Het echtpaar gaat in bezwaar tegen de hoogte van de kosten. Na een hoorzitting en een negatief advies van de bezwaarcommissie wijst de gemeente het bezwaar af. De ambtenaar heeft de man (vertegenwoordiger) verwezen naar de legestabellen en tegen hem gezegd dat hij zelf het bedrag moet controleren. Dit heeft de man nagelaten en hij kon er daarom dus niet per definitie op vertrouwen dat het relaas van de ambtenaar klopt. De bezwaarcommissie voert aan dat het volgens rechtspraak een beroep op het vertrouwensbeginsel hier niet slaagt, omdat het geen ondubbelzinnige toezegging betreft.

De ombudsman kan zich verenigen met de motivering van de bezwaarschriftencommissie. De man en het echtpaar hadden het advies van de ambtenaar moeten opvolgen, dan waren zij zelf ook tot de ontdekking gekomen dat de daadwerkelijke legeskosten veel hoger zouden zijn. De ombudsman ziet onvoldoende aanknopingspunten voor nader onderzoek en sluit daarom het dossier.

Stadsdeel Zuidoost

Samenvattingen ingekomen en nog in behandeling zijnde verzoeken in Q1 2016

KIM 867

Een vrouw heeft een klacht ingediend bij de gemeente op 25 november 2015. Zij beklagt zich over de overlast, die rondlopende ratten veroorzaken. De vrouw is hier al meer dan 10 jaar mee bezig om dit probleem opgelost te krijgen, maar of krijgt geen gehoor of de oplossingen zijn niet afdoende. Daarom neemt zij contact op met de ombudsman. De ombudsman neemt het dossier in behandeling.

KIM 886

In de zomer van 2013 heeft stadsdeel Zuidoost besloten dat er langs een pad voor een bedrag van 11.250 euro aan vervangende bomen geplant moeten worden ter compensatie van het kappen van vijf gezichtsbepalende bomen (waarvan vier zonder geldige kapvergunning). Na veel aandringen, sommaties, dwangsommen en klachten zijn er vijf bomen met een stamomtrek van 12 cm geplant. Een vrouw kan zich hier niet in vinden. Zij stelt dat hiermee hoogstens 500 euro is besteed aan nieuwe bomen. Zij wil dat het dossier voortvarend door de gemeente wordt opgepakt en dat het stadsdeel doet wat het besloten heeft. De ombudsman neemt het dossier in behandeling.

KIM 1006

Vanwege de mate van herleidbaarheid (privacy) wordt geen samenvatting van dit dossier gepubliceerd.

Samenvattingen ingekomen en afgehandelde verzoeken in Q1 2016

KIM 876

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat zij geen antwoord heeft gekregen op haar brief van 21 januari 2016 gericht aan de wethouder Openbare Ruimte noch op haar brief van 6 augustus 2015 gericht aan de heer E. Jaensch, - destijds - lid van het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel Zuidoost. De klacht van de vrouw is voor hem aanleiding om haar relaas aan de klachtencoördinatoren van de centrale stad en van Stadsdeel Zuidoost voor te leggen. Op 24 maart 2016 ontvangt de ombudsman een reactie van de klachtencoördinator van Stadsdeel Zuidoost. De klachtencoördinator gaat in de reactie uitgebreid in op beide brieven. Zij legt uit dat Stadsdeel Zuidoost ook de brief gericht aan de wethouder Openbare Ruimte beantwoordt omdat de brief inhoudelijk gezien betrekking heeft op Stadsdeel Zuidoost. De ombudsman stelt vast dat de brieven van de vrouw uitgebreid zijn beantwoord en dat (nader) onderzoek door de ombudsman geen toegevoegde waarde heeft. De ombudsman sluit het dossier.

