

Inleiding

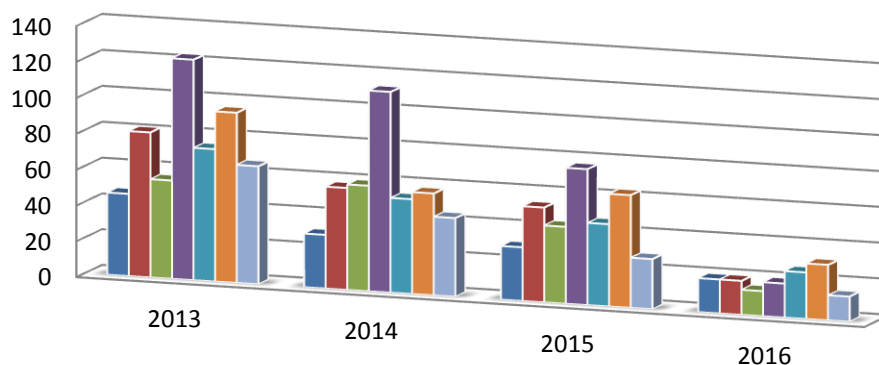
U treft hier de tweede kwartaalrapportage van dit jaar aan. In de kwartaalrapportage wordt, zoals u gewend bent, een overzicht gegeven van de binnengekomen zaken per stadsdeel. Verder is er een cijfermatig overzicht waarin de aantallen van dit kwartaal vergeleken worden met voorgaande kwartalen en jaren. Signaleringen van de ombudsman worden eveneens per stadsdeel weergegeven.

Het aantal klachten over de stadsdelen bij de ombudsman is dit jaar (tot nu toe) significant minder dan in voorgaande jaren. De stadsloketten zijn nu al een tijdje volledig functionerend en de overdracht van bepaalde taken en verantwoordelijkheden naar onder andere RVE Dienstverlening maakt dat de stadsdelen wat minder vatbaar zouden zoden moeten zijn voor klachten. Hoewel het aantal klachten bij de ombudsman sterk is verminderd, geldt dit niet voor het aantal klachten bij de stadsdelen zelf. Bijna elk stadsdeel heeft te maken met een stijging van het aantal klachten. De stijging bij de stadsdelen en de daling bij de ombudsman kan niet verklaard worden. Zijn burgers minder bekend met het bestaan van de ombudsman? Wordt dit door de eerste lijn duidelijk naar buiten toe gecommuniceerd? Of geldt dat de eerstelijns klachtafhandeling beter verloopt, waardoor burgers minder vaak geneigd zijn om naar de ombudsman te stappen? Op deze vragen valt, gezien de hoeveelheid factoren die impact kunnen hebben op de aantallen klachten, helaas geen eenduidig antwoord te formuleren.

Cijfers

In totaal heeft de Gemeentelijke Ombudsman in het eerste half jaar van 2016 142 klachten ontvangen over het handelen van de stadsdelen. In 2015 waren dat er 159. De daling is vooral veroorzaakt door een vermindering van het aantal klachten over de stadsdelen West, Nieuw West en Centrum. Daarbij maakt de ombudsman zich wel enigszins zorgen. De daling is, met name in Stadsdeel Centrum en in Stadsdeel Nieuw West, zo hevig dat de overheveling van bevoegdheden en taken naar RVE Dienstverlening niet de enige oorzaak hiervan kan zijn.

Figuur 1



	2013	2014	2015	2016
■ Noord	46	30	30	19
■ West	81	57	53	19
■ Nieuw West	55	59	43	14
■ Centrum	123	112	76	19
■ Oost	74	53	46	26
■ Zuid	95	57	63	31
■ Zuidoost	66	44	28	14

2e kwartaal 2016

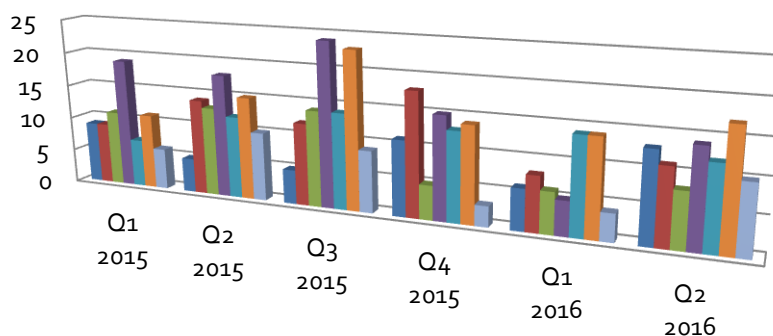
Het aantal klachten over de overige stadsdelen lijkt (ten opzichte van het jaar 2015) zeer stabiel, op Stadsdeel Oost na. Daar constateert de ombudsman een lichte stijging. De ombudsman wil los hiervan, meer in het algemeen, wel een kanttekening plaatsen. Stadsdeel Oost is naar het oordeel van de ombudsman één van de meest klachtontvankelijke stadsdelen. De organisatie(cultuur) is dusdanig dat er geen hoge drempels worden opgeworpen voor het indienen van klachten. Klachten worden over het algemeen snel en serieus, op een meer outreachende wijze, opgepakt en er wordt zo snel mogelijk naar een informele oplossing gezocht. De klachtencoördinatoren zijn professioneel en hebben een gedegen positie binnen het stadsdeel verworven. De klachten coördinatoren kunnen makkelijk door de organisatie bewegen om de juiste informatie tijdig boven tafel te krijgen. De ombudsman ziet steeds vaker dat dit bij andere stadsdelen ook het geval is.

Vergelijking per kwartaal

In figuur twee treft u een overzicht aan waarin de bij de ombudsman binnengekomen klachten over de stadsdelen vanaf het eerste kwartaal van 2015 zijn verwerkt. Uit dit overzicht is goed op te maken waar en wanneer de daling bij bepaalde stadsdelen heeft plaatsgevonden.

Opvallend is bijvoorbeeld dat in het eerste kwartaal van 2016 de ombudsman maar vijf klachten over Stadsdeel Centrum heeft ontvangen. Dat cijfer is niet eerder zo laag geweest. Het verschil met het tweede kwartaal van dit jaar is dan ook heel erg groot. De ombudsman heeft over dit kwartaal drie keer zoveel klachten ontvangen. Dit versterkt het vermoeden van de ombudsman dat er iets meer aan de hand is dan een overheveling van taken alleen. Immers, dat had een meer *structurele* daling veroorzaakt. Momenteel geldt dat Stadsdeel Centrum bij het registreren van klachten een onderscheid maakt tussen Awb klachten en "andere klachten". Bovendien worden veel klachten al afgehandeld door medewerkers in de wijken. Op zichzelf hoeft dit geen probleem te zijn, mits de klachtencoördinatie deze klachten wel registreert (al is het alleen maar zodat er op een later moment weer op teruggekeken kan worden en ervan geleerd kan worden). Wel is het van belang dat burgers erop gewezen worden dat, indien ze niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, zij zich nog tot de ombudsman kunnen wenden.

Figuur 2



	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016
■ Noord	9	5	5	11	6	13
■ West	9	14	12	18	8	11
■ Nieuw West	11	13	14	5	6	8
■ Centrum	19	18	24	15	5	14
■ Oost	7	12	14	13	14	12
■ Zuid	11	15	23	14	14	17
■ Zuidoost	6	10	9	3	4	10

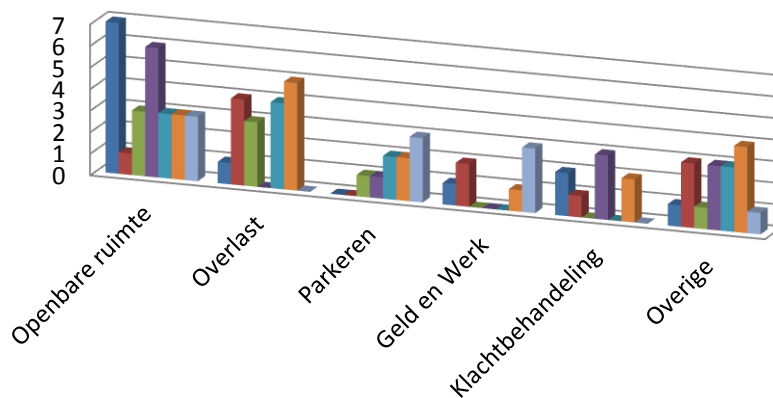
Uit de grafiek valt verder op te maken dat het tweede kwartaal een stuk drukker is dan het eerste kwartaal. Dit geldt voor nagenoeg alle stadsdelen en is een jaarlijks terugkerend ritueel. In de winterperiode hebben burgers minder last van (geluids-)overlast of overlast van evenementen. Bovendien is de druk op de openbare ruimte gering, omdat veel mensen binnen blijven. Dat is anders in de overige kwartalen. Klachten over de (staat van de) openbare ruimte en (geluids-)overlast vormen het gros van de klachten over de stadsdelen. In de volgende paragraaf volgt een nadere toelichting.

Vergelijking per thema / onderwerp

Geluidsoverlast of overlast van burens, hangjongeren en horecagelegenheden. Steeds vaker zijn dit de onderwerpen waarover bij de stadsdelen geklaagd wordt. Het zijn vaak ook nog eens structureel terugkerende klachten. De ombudsman heeft dit kwartaal 17 klachten ontvangen die daarmee samenhangen. Inhoudelijk hebben de meeste klachten op geluiden en geuren afkomstig van horecagelegenheden in de buurt. Opvallend is dat dit kwartaal er geen overlastklachten uit Stadsdeel Centrum bij de Gemeentelijke Ombudsman zijn geregistreerd. In dit stadsdeel vinden immers de meeste (horeca-) activiteiten plaats.

Over de openbare ruimte wordt altijd al veel geklaagd en dat is in dit kwartaal niet anders. Maar liefst 26 klachten hadden betrekking hierop, waarvan opvallend veel in Stadsdeel Noord. De klachten die bij de ombudsman binnenkomen zijn niet alleen inhoudelijk van aard (in de zin dat men klaagt over de staat van bijv. het onderhoud van de openbare ruimte), maar ook procedureel. Burgers die een melding over de buitenruimte indienen bij de gemeente krijgen vaak niets te horen over de afhandeling daarvan. In het geval ze wel iets horen, is de terugkoppeling uiterst summier of onjuist. Deze gebrekkige terugkoppeling is een ware klachtengenerator, nog los van de inhoud van de klacht.

Figuur 3



	Openbare ruimte	Overlast	Parkeren	Geld en Werk	Klachtbehandeling	Overige
■ Noord	7	1	0	1	2	1
■ West	1	4	0	2	1	3
■ Nieuw West	3	3	1	0	0	1
■ Centrum	6	0	1	0	3	3
■ Oost	3	4	2	0	0	3
■ Zuid	3	5	2	1	2	4
■ Zuidoost	3	0	3	3	0	1

Parkeerperikelen (vergunning, bebording, markering, ontheffingen etc.) komen ook voor: 9 klachten bij de ombudsman hadden hierop betrekking. Een derde daarvan had betrekking op het handelen van Stadsdeel Zuidoost. Tot slot geldt dat de klachtbehandeling door het stadsdeel zelf soms ook onderwerp van de klacht kan zijn. Dit kwartaal was dat in 8 gevallen aan de orde.

De klachten gaan meestal over de gebrekkige procedure. Burgers die na een ontvangstbevestiging niets meer vernemen over de behandeling van hun klacht of waarbij de klachtbehandeling de wettelijke termijn van 6 weken ruimschoots wordt overschreden, zonder dat het stadsdeel daarbij de burger informeert. Andere gevallen betreffen het niet nakomen van beloftes. In de vorige kwartaalrapportage is reeds gesignaleerd dat in de standaard ontvangstbevestiging een termijn van één week wordt genoemd waarbinnen de klachtbehandelaar contact op zal nemen met de klager. In de praktijk wordt dat niet of niet altijd gehaald.

Signaleringen

Meldingen over de buitenruimte

In voorgaande kwartaalrapportages heeft de Gemeentelijke Ombudsman aandacht gevraagd voor het niet juist functioneren van het zogenaamde MORA meldingen systeem. Burgers kunnen online via de website van de gemeente Amsterdam meldingen doen over de buitenruimte. Hierbij valt te denken aan losliggende of kapotte stoeptegels, kapotte bankjes, afval naast de container en vele ander zaken. Zo'n melding wordt vervolgens geautomatiseerd geregistreerd en vervolgens via een centraal postvak doorgezet naar de afdeling die verantwoordelijk is voor de afhandeling daarvan.

In de praktijk is gebleken dat het intern doorzetten van een melding in het meldingssysteem tot gevolg heeft dat de burger een geautomatiseerd afhandelingsbericht krijgt. Dit terwijl de melding vaak helemaal nog niet opgelost is. In sommige andere gevallen krijgen de burgers helemaal geen terugkoppeling. Weer in andere gevallen krijgen burgers wel een terugkoppeling, maar is die dusdanig summier dat een burger daar helemaal niets mee kan. Het systeem heeft diverse mankementen en dit wordt ook door de verscheidene stadsdelen erkent.

Problematisch is echter dat de ombudsman de afgelopen jaren nog weinig concrete stappen heeft gezien van de stadsdelen en ketenpartners om snel tot een oplossing te komen. De ombudsman ziet graag meer actie en meer progressie op het gebied. Het systeem staat op dit moment adequate dienstverlening richting de burger niet toe. Met als gevolg: gefrustreerde burgers, klachten en daardoor een klachtenprocedure-molen die in gang wordt gezet. Wat dat betreft is het niet alleen gunstig voor de burger als dit probleem wordt opgelost, maar heeft het ook veel meerwaarde voor de stadsdelen zelf.

Uit de jaarrapportage (klachten) 2015 van Stadsdeel West blijkt dat bijna 10% van alle klachten als oorzaak heeft dat de bewoners ontevreden zijn over de MORA afhandelingen. Stadsdeel West heeft bij het opmaken van de meest recente halfjaarrapportage moeten constateren dat er geen daling van het aantal klachten naar aanleiding van MORA meldingen is. De ombudsman gaat ervanuit dat deze constatering ook voor de andere stadsdelen zullen gelden.

Ontvangstbevestiging klacht en de klachtafhandeling

Ook hier betreft het een signalering waarover de ombudsman eerder heeft gerapporteerd. Als een burger een klacht indient via de website van de gemeente Amsterdam, dan wordt er geautomatiseerd een ontvangstbevestiging gegenereerd. In de ontvangstbevestiging wordt een

gedeelte van de klachtencode van Amsterdam samengevat. Daarin is onder meer opgenomen dat de burger mag verwachten dat binnen 5 (werk)dagen schriftelijk of telefonisch contact met hem of haar zal worden opgenomen om de klacht verder te bespreken of eventueel informeel af te doen.

De ombudsman heeft in het voorgaande kwartaal al geconstateerd dat deze belofte niet altijd wordt ingelost. Dit zorgt ervoor dat burgers zich niet gehoord of serieus genomen voelen. Het vertrouwen in een goede klachtafhandeling is dan meteen al verloren. Het is wat de ombudsman betreft aan de klachtencoördinatoren om hier gedegen, solide afspraken over te maken. Mogelijk dat werkinstructies moeten worden aangepast om de doorstroom van de klachten efficiënter te laten verlopen. De ombudsman vindt wel dat de klachtencode in stand gehouden moet worden en dus niet aan de responstermijn gemorrelt moet worden. Deze signalering is tijdens de bespreking van de kwartaalrapportages met een aantal stadsdelen al eerder aan de orde gekomen. Helaas ziet de ombudsman ook op dit punt weinig verbetering.

Klachtenprocedure (klachtbehandeling)

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht dient een bestuursorgaan binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te hebben geformuleerd. Uitstel is mogelijk, maar dan moet de klager hierover wel tijdig geïnformeerd worden. Het is niet de bedoeling dat de klachtbehandeling tot in de treure wordt uitgesteld. Uitstel geldt in beginsel voor de duur van vier weken. Dat betekent dat de maximale klachtafhandelingstermijn tien weken is. Weet een bestuursorgaan van tevoren dat ook de termijn van tien weken niet gehaald zal worden, bijvoorbeeld vanwege de complexiteit van de klacht, dan kan het bestuursorgaan nogmaals om uitstel vragen. Hiervoor is dan wel een akkoord van de klager nodig.

De ombudsman constateert dat in bepaalde stadsdelen (zie ook figuur 3 – *klachtafhandeling* -) deze termijn niet gehaald wordt. In sommige gevallen verneemt de klager helemaal niets meer (na de automatische ontvangstbevestiging). Uit gesprekken met stadsdelen is gebleken dat klachten veelal na omzwervingen pas bij hen terechtkomen. Dat betekent derhalve dat bij de centrale registratie van de klachten iets misgaat. Het is kennelijk niet altijd duidelijk bij wie een klacht thuishoort. Als een hands-on mentaliteit ontbreekt, kan het voorkomen dat een klacht tot in den treure wordt doorgeschoven naar verschillende afdelingen of stadsdelen binnen de gemeente. In de tussentijd weet de burger niet wat er met zijn klacht is gebeurd. Dit is uitermate onwenselijk.

De ombudsman heeft gezien dat het ook anders kan. Hij heeft geconstateerd dat bepaalde klachtencoördinatoren (zoals bijvoorbeeld in Stadsdeel Noord) wel degelijk de mouwen opstropen en klachten oppakken ook wanneer ze niet binnen het stadsdeel afspelen of het iets betreft waarover zij geen verantwoordelijkheid behoeven te nemen. Dat is een mentaliteit die wat de ombudsman ook past in het kader van 'Een Amsterdam'.

Kwaliteitsverschillen klachtencoördinatoren

De rol van klachtencoördinator wordt door de verschillende stadsdelen op verschillende wijze ingevuld. Voor sommige stadsdelen geldt dat de rol van klachtencoördinator een 'bijtaak' is, in die zin dat de rol soms slechts beperkt lijkt te zijn tot het uitzetten van klachten bij de juiste afdeling. Om harmonisering van de kwaliteit te waarborgen pleit de ombudsman voor een functieprofiel voor klachtencoördinatoren. In een functieprofiel dient op een heldere wijze vervat te worden wat de taakopvatting en positie van de klachtencoördinator is, maar ook welke vaardigheden er van een klachtencoördinator verwacht worden. Voor verregaande professionalisering van het vak is een functieprofiel noodzakelijk. De ombudsman heeft tot zijn grote vreugde vernomen dat Stadsdeel West het initiatief heeft genomen om tot een dergelijk uniform functieprofiel te komen.

De ombudsman constateert voorts dat klachtencoördinatoren die onafhankelijk, doch dicht bij het DB kunnen functioneren, de beste resultaten binnen de klachtbehandeling lijken te behalen (Stadsdeel Oost). Idealiter wordt deze positie ook in een dergelijke functieprofiel vastgelegd. De mate waarin het management binnen een stadsdeel klachtbehandeling belangrijk vindt, is uiteraard ook van invloed op de resultaten. Een klachtencoördinator kan zijn of haar best doen, maar zonder steun van het management of het DB zullen de resultaten ondermaats zijn.

Tot slot geldt dat niet in ieder stadsdeel een gedegen vervanger is geregeld in het geval van uitval wegens ziekte of zwangerschap van een klachtencoördinator. Voortgangs-, kwaliteits- en procesbewaking van klachtenbehandeling valt of staat dan bij één persoon. Dat is uitermate onwenselijk en verhoogt de ervaren (werk)druk.

Actualiteiten

Ketenaanpak overlast (Stadsdeel Centrum)

De ombudsman heeft met Stadsdeel Centrum een aantal gesprekken gevoerd. Een van de gesprekken had betrekking op de wijze waarop klachten inzake overlast worden aangepakt. De ombudsman constateerde eerder dat nog te weinig vanuit de keten de klachten worden aangepakt. Samenwerking met politie en andere afdelingen binnen de gemeente is noodzakelijk om hardnekkige overlastklachten op te lossen. Het stadsdeel deelt de visie van de ombudsman en er is afgesproken dat het stadsdeel en de ombudsman samen optreden om de integrale aanpak verder vorm te geven en ermee te experimenteren.

Kennismakingsgesprek Ilse Overzier (Stadsdeel West)

In Stadsdeel West zit inmiddels een nieuwe stadsdeelsecretaris. Mevrouw Ilse Overzier heeft de taken overgenomen van de heer Henk Visser. In augustus staat een kennismakingsgesprek tussen mevrouw Overzier en de ombudsman (de heer Zuurmond) ingepland.

Inzet Gemeentelijke Ombudsman

Algemene uitleg

Elk dossier vergt een andere aanpak. In samenspraak met de ombudsman bepaalt de behandelaar van een dossier welke aanpak voor het beste resultaat zorgt voor alle betrokken partijen. Het uitgangspunt is dat het resultaat van een onderzoek daadwerkelijke maatschappelijke toegevoegde waarde heeft.

Welke aanpak ook gekozen wordt, het leerproces staat altijd centraal. Fouten zullen altijd gemaakt worden, maar hoe gaat een bestuursorgaan daarmee om. Corrigeert en leert het van fouten? Zoekt het structurele oplossingen? Signaleert men knelpunten in de uitvoering en stapt men daarmee (indien noodzakelijk) naar de politiek? Die zelfbewustwording van de positie in de maatschappij (van het bestuursorgaan) is waar de ombudsman graag op wenst te sturen.

In eerdere kwartaalrapportages zijn de diverse 'tools' van de ombudsman uitgebreid aan de orde gekomen. Ditmaal zal daarom worden volstaan met een korte toelichting. Het is overigens goed om te weten dat in één dossier meerdere onderzoeksvormen gebruikt kunnen worden.

Informatieverzoek

Soms ziet de Gemeentelijke Ombudsman aanleiding om een stadsdeel schriftelijk of per e-mail te benaderen en te bevragen over de feiten en omstandigheden die zich in het dossier hebben

voorgedaan. Dit zegt op zichzelf overigens niets over de vraag of een stadsdeel zich al of niet onbehoorlijk heeft gedragen.

Interventie (spoedinformatieverzoek)

In sommige gevallen is er spoed bij. Dan geldt dat een stadsdeel binnen twee werkdagen op het (spoed) informatieverzoek gereageerd moet hebben. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er sprake is van een gevaarlijke situatie (handhaving) of een burger in ernstige problemen dreigt te raken.

Doorverwijzing & doorzending

In veel gevallen is een inhoudelijk onderzoek door de ombudsman nog niet aan de orde. Het beleid van de ombudsman is dat een klacht eerst aan het bestuursorgaan zelf kenbaar gemaakt dient te worden. Het bestuursorgaan moet van de klacht afweten en de gelegenheid krijgen om de klacht te reageren. Als een burger eerst bij de ombudsman aanklopt, terwijl hij nog niet de klacht aan het bestuursorgaan heeft voorgelegd, dan zal de ombudsman in beginsel de burger doorverwijzen naar de eerstelijns klachtvoorziening (het bestuursorgaan zelf). In noodgevallen is dat uiteraard niet aan de orde. Doorzending houdt in dat de ombudsman zelf de klacht (met toestemming van de burger) doorstuurt naar het bestuursorgaan. Doorverwijzing betekent dat de burger zelf zijn klacht bij de desbetreffende instantie moet indienen.

Opvraag informatie (bij burger)

Soms krijgt de ombudsman een klaagschrift binnen met daarin te weinig relevante informatie. De ombudsman neemt dan altijd contact op met de burger om alsnog bepaalde relevante gegevens op te sturen, zodat de klacht alsnog behandeld kan worden. Doet de burger dat niet, dan sluit de ombudsman het dossier.

Warme overdracht

Is er sprake van multi-problematiek, maar is het niet iets waar de ombudsman wat mee kan, dan zal het dossier in beginsel worden overgedragen naar een (hulp) instantie waar de desbetreffende burger wel geholpen kan worden. Er is dan sprake van een warme overdracht. Anders dan doorzending of doorverwijzing is er sprake van een zeer actieve houding van de ombudsman. Er wordt contact gelegd met de desbetreffende instantie en nadere afspraken gemaakt – alvorens een dossier concreet wordt overgedragen. In sommige gevallen is er ook nazorg.

Huisbezoek

Een goed gesprek doet wonderen. De ombudsman en zijn medewerkers trekken er regelmatig op uit om mensen thuis te bezoeken. Sommige mensen zijn alleen bereid om hun klachten toe te lichten als ze zich in een veilige omgeving (zoals thuis) bevinden. Om ook deze mensen een kans te geven legt de ombudsman met enige regelmaat huisbezoeken af. Dit is ook aan de orde als mensen in een zeer slechte gezondheid verkeren. In sommige gevallen is een huisbezoek noodzakelijk omdat de klacht zich in de directe woonomgeving afspeelt.

Intervisiegesprek

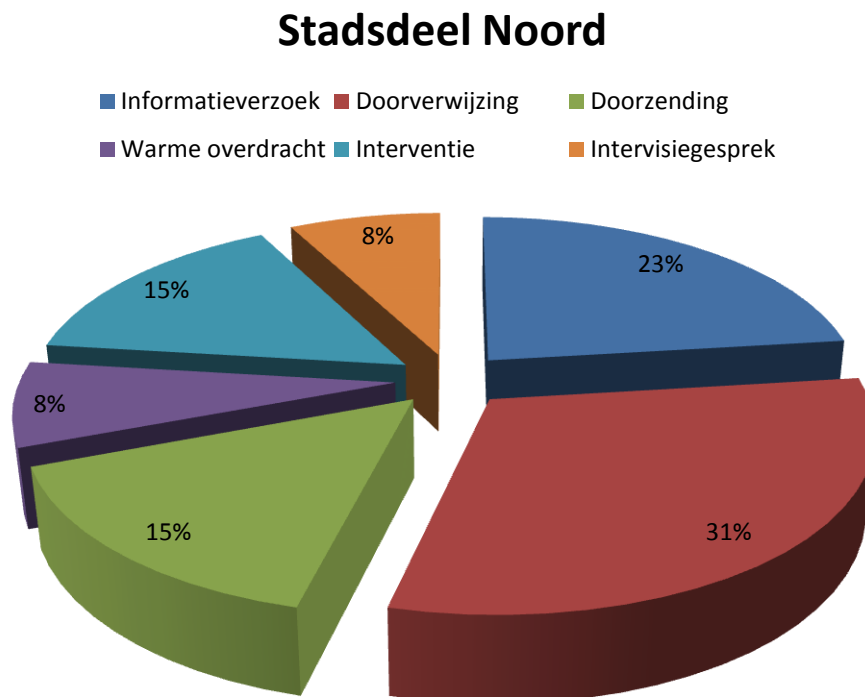
Een intervisiegesprek is een gesprek achteraf. Het dossier is meestal afgehandeld, maar nog niet afgesloten. Tijdens een intervisiegesprek staat het leren van klachten centraal. Doorgaans zal bij een intervisiegesprek de klager niet aanwezig zijn, maar wel de instantie waarover geklaagd wordt. Doel is om te evalueren wat en waar er iets verkeerd is gegaan en op welke wijze het in de toekomst voorkomen kan worden.

Schouw (met nabespreking)

In complexe dossiers, bijvoorbeeld met betrekking tot de openbare ruimte of overlast, acht de ombudsman het veelal nodig om een schouw te organiseren. Er wordt dan op locatie bekeken waarover concreet geklaagd wordt en of er een oplossing gevonden kan worden. Daarom zal bij een schouw ook een vertegenwoordiger van de verantwoordelijke afdeling aanwezig zijn (denk bijvoorbeeld aan iemand van de afdeling handhaving). De klager zelf krijgt ook de gelegenheid om zijn klacht nader toe te lichten.

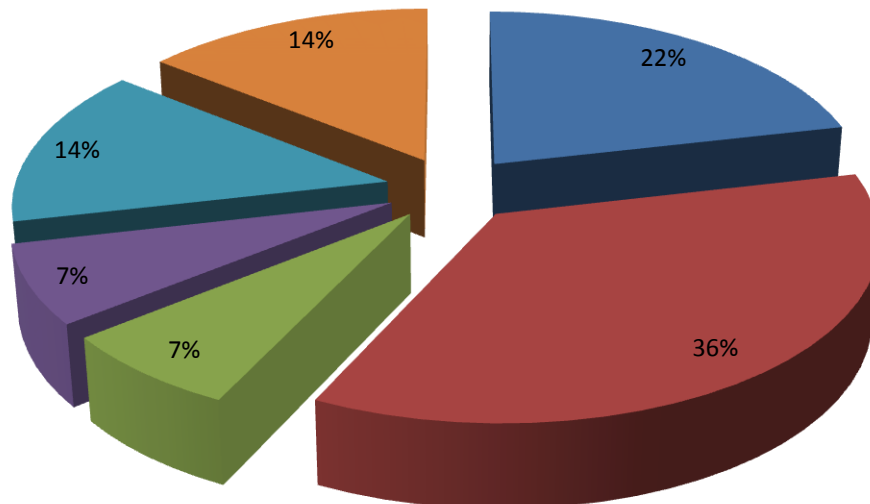
Er zijn nog meer onderzoeksvormen, maar het voert te ver om die allemaal te noemen. De bovenstaande vormen worden doorgaans het meest toegepast. Hieronder is in een aantal taartdiagrammen per stadsdeel de (procentuele) inzet van de diverse onderzoeksvormen opgenomen.

Figuur 4



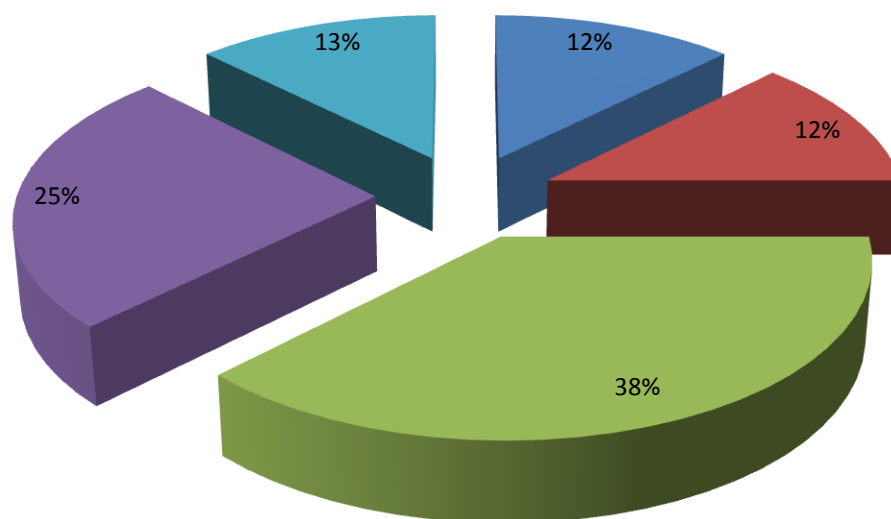
Stadsdeel West

- Informatieverzoek
- Doorverwijzing
- Interventie
- Warme overdracht
- Doorzending
- NNB

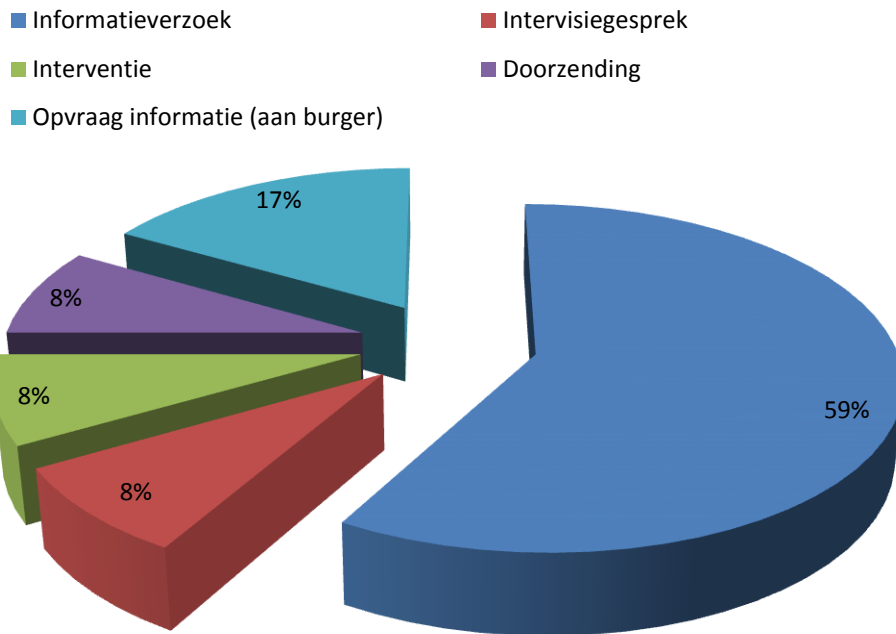


Stadsdeel Nieuw West

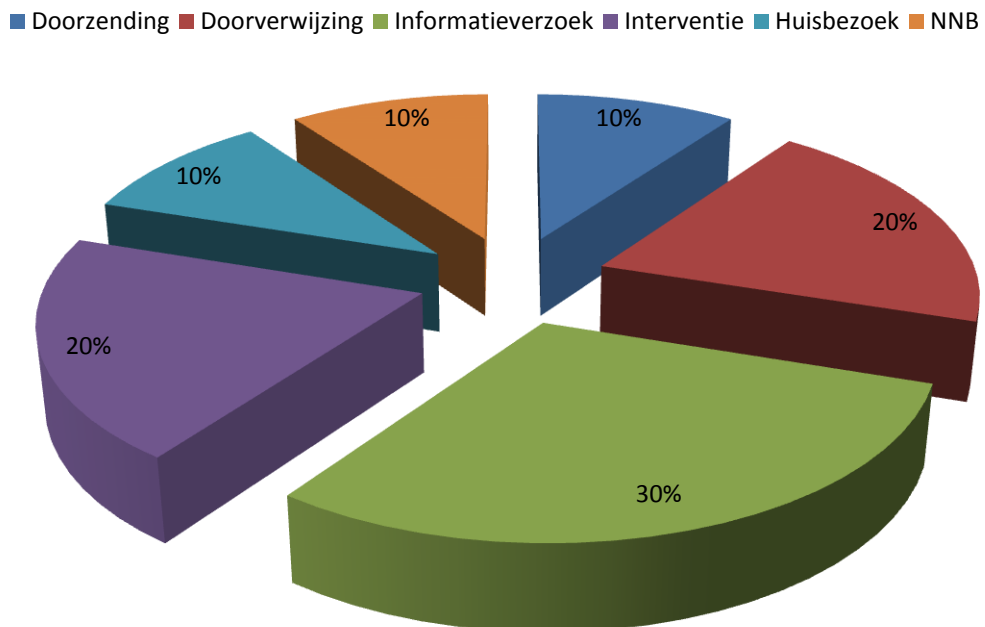
- Doorzending
- Coulaceverzoek
- Informatieverzoek
- Doorverwijzing
- Directe interventie



Stadsdeel Centrum

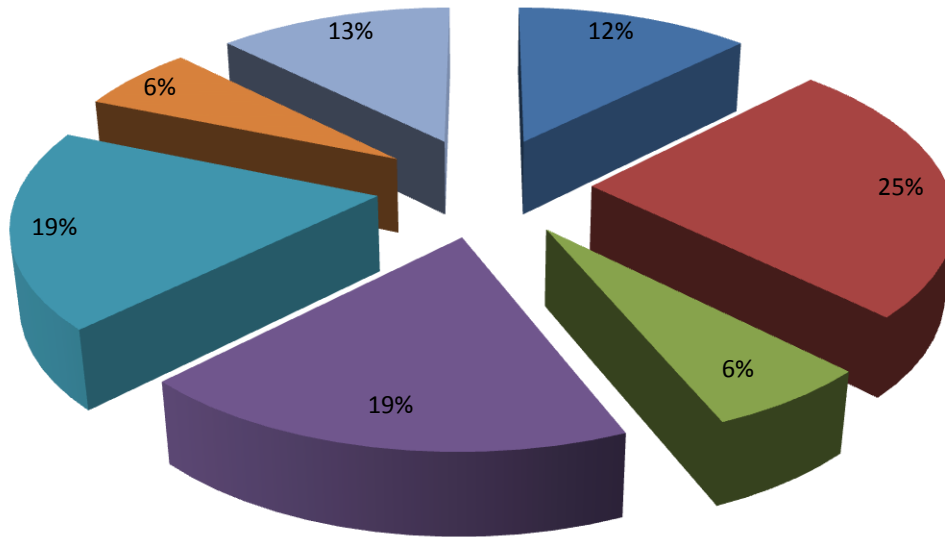


Stadsdeel Oost



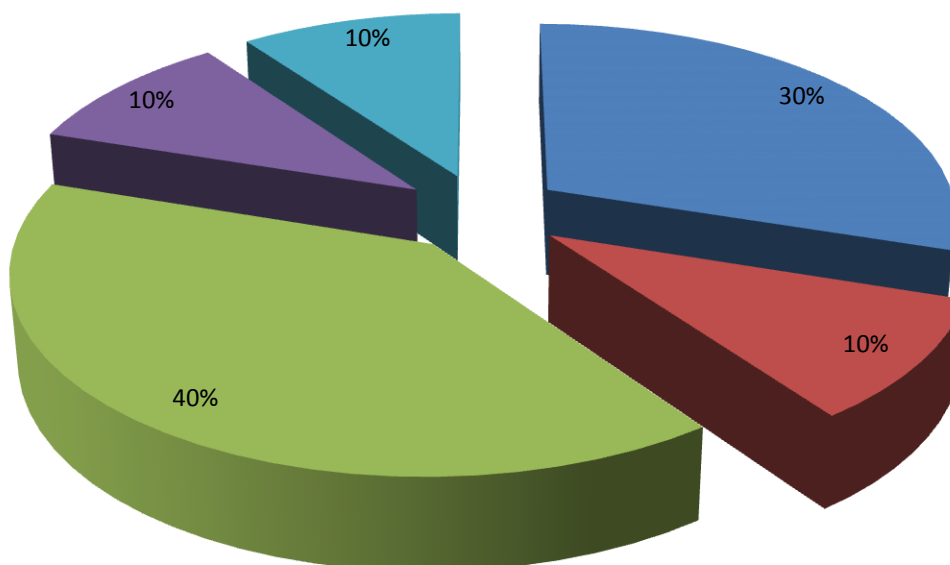
Stadsdeel Zuid

- Opvraag informatie (aan burger)
- Doorverwijzing
- Doorzending
- Interventie
- Informatieverzoek
- Warme overdracht



Stadsdeel Zuidoost

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



2e kwartaal 2016

geadviseerd een invalidenparkeerplaats aan te vragen en gebruik te maken van de invalidenstoep- opgangen elders in de buurt. Enige tijd later doet zij opnieuw een aanvraag en dient een klacht in wegens het uitblijven van een reactie daarop. De ombudsman doet navraag bij het stadsdeel en het stadsdeel behandelt alsnog haar klacht en biedt excuses aan, dat een reactie is uitgebleven. De ombudsman verneemt niets meer van mevrouw en 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 naar de gemeentelijke ombudsman. 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.

KIM 1478

Een man stuurt de ombudsman een email waarin hij zegt vier weken geleden een vraag te hebben gesteld. Met uitzondering van een ontvangstbevestiging waarin wordt beloofd binnen vijf werkdagen een antwoord te geven, hoort hij niets. Wanneer hij twee weken later belt wordt hem gezegd dat zijn vraag is afgehandeld. Omdat de man zegt niets te hebben gehoord, in tegendeel nog te wachten op antwoord, wordt "de zaak" opnieuw geopend. Weer twee weken later weet hij nog niets en stuurt hij de ombudsman een email waarin hij zijn ongenoegen uit. De ombudsman vraagt de klachtencoördinator zijn email als klacht in behandeling te nemen. De klachtencoördinator laat vrijwel meteen weten ermee aan de slag te gaan.

Eerder ingekomen (Stadsdeel Noord) en in Q2 afgerond

KIM 512

De man heeft in november 2015 een aanvraag bijzondere bijstand gedaan. Hij zit in een schuldhulpverleningstraject en heeft geen extra geld voor iets. Hij klaagt daarover bij Doras. Die stuurt de man naar WPI. Want hij heeft stukken ingeleverd bij zijn klantmanager hiervoor. Tot op heden heeft hij niets van de klantmanager gehoord en lukt het hem niet om überhaupt zijn klantmanager hierover te kunnen spreken. Hij heeft geen beslissing op de aanvraag ontvangen. Hij wil zo spoedig mogelijk een besluit ontvangen. Doras vindt dat de man dat zelf moet en kan regelen. De ombudsman heeft contact gehad met WPI en met Doras. Inmiddels heeft WPI contact met hem gehad. De gemeente bekijkt of de nota's vergoed kunnen worden vanuit het budget individuele scholing. Bij deze stand van zaken, ziet de ombudsman geen rol meer weggelegd voor hem. Hij sluit het dossier.

Stadsdeel West

Ingekomen verzoeken (Stadsdeel West) Q2 en nog in behandeling

KIM 1563

Een man woont op de eerste verdieping van een appartementencomplex. Onder hem is een restaurant geopend. Hij ervaart behoorlijk wat geluidsoverlast hiervan. De overlast bestaat uit pratende bezoekers en muziek. De man doet hiervan diverse meldingen bij het stadsdeel, maar ervaart geen medewerking. De geluidsoverlast duurt inmiddels een kleine twee jaar en de man voelt zich door de gemeente schandalig behandeld.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het stadsdeel in het verleden het restaurant heeft aangeschreven vanwege de overlast. Op grond van akoestisch onderzoek is uiteindelijk de geluidsinstallatie verzegeld. De man ervaart echter nog steeds overlast.

KIM 1431

Een vrouw heeft drie keer een informatieverzoek ingediend bij het stadsdeel met betrekking tot bouwwerkzaamheden in een binnentuin. Ze vraagt met name of er voor de werkzaamheden een vergunning is afgegeven. In alle drie de gevallen krijgt ze een ontvangstbevestiging met de mededeling dat zij binnen 5 werkdagen een reactie zal krijgen. Er volgt echter niets. Zij klopt daarom bij de ombudsman aan.

KIM 1252

De gemeentelijke ombudsman heeft een klacht ontvangen van een vrouw waarin zij aangeeft dat zij op 15 april 2016 een bezwaarschrift heeft verstuurd, maar hier geen ontvangstbevestiging van heeft ontvangen. Vervolgens heeft mevrouw op 25 april een klachtenformulier op de website ingediend maar ook hier geen reactie op ontvangen. Vanwege het uitblijven van een reactie neemt zij contact op met de ombudsman.

Ingekomen verzoeken (West) Q2 en afgerond

KIM 1535

Een man fietst dagelijks uit Volendam naar zijn werk in Amsterdam. Hij komt dan langs de Tasmanstraat en Spaarndammerdijk waar gewerkt wordt aan een tunnel. Dit veroorzaakt veel puin en afval in deze straten waardoor hij al een aantal malen een lekke band heeft gehad en schade aan zijn fiets door opspattend gesteente van auto's. De man heeft intussen al twee nieuwe banden moeten kopen. Hij heeft bij de gemeente Amsterdam hierover geklaagd en gevraagd of ze een stofzuigauto langs deze straat willen sturen. Ondanks toezegging dat er binnen een week contact met hem wordt opgenomen – heeft hij nooit meer iets van de gemeente gehoord. Hij heeft nog wel een keer gebeld, maar na drie keer doorverbinden heeft hij opgehangen. De ombudsman doet navraag en verneemt van de behandelend ambtenaar, dat de klacht onterecht niet behandeld is. Stadsdeel West behandelt alsnog de klacht naar behoren en naar tevredenheid van de man en vergoedt ook de schade. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1317

Een man wendt zich tot de ombudsman omdat de onderneming van zijn dochter (financiële) schade heeft geleden door toedoen van Stadsdeel West. Momenteel loopt er een procedure bij het Stadsloket Algemene Verordening Nadeelcompensatie. De man verzoekt de ombudsman om deze aanvraag te ondersteunen en de gehele procedure (van de aanvraag van diverse vergunningen tot het nemen van de besluiten) van de afgelopen drie jaar te beoordelen. De ombudsman legt de man uit dat hij het beleid hanteert, niet verschillende procedures naast elkaar

te laten lopen. De ombudsman en de man spreken af dat de man, als hij meer duidelijkheid heeft over de nadeelcompensatieprocedure, weer contact met de ombudsman opneemt.

KIM 1232

Een man kan zich niet vinden in het feit dat het Meldpunt Zorg en Overlast in Stadsdeel West niet reageert op zijn herhaaldelijke verzoeken om vernietiging van het dossier. Hij stelt dat het dossier bij het Meldpunt ervoor zorgt dat hij geen verhuurdersverklaring krijgt van de woningbouwvereniging, welke benodigd is om een andere woning te betrekken. Hij leeft nu bij een kennis op zolder en verwacht binnenkort op straat te belanden. De ombudsman doet navraag bij het Meldpunt. Het Meldpunt laat weten dat de man inmiddels een reactie op zijn verzoek heeft ontvangen en stuurt de ombudsman een kopie daarvan. Een aantal weken later komt de man weer bij de ombudsman op bezoek tijdens het spreekuur. De ombudsman laat hem weten geen aanleiding te zien om de zaak verder op te pakken. In de wet is een termijn van vijf jaar opgenomen alvorens een dossier wordt vernietigd. Het dossier wordt door de ombudsman gesloten.

KIM 1171

Een vrouw heeft een aantal keer melding gemaakt van het feit, dat fietsers gebruik maken van de voetpaden in het park. Zij doen dat op zodanige wijze, dat de vrouw en haar hond zich vaak gedwongen voelt om van het voetpad af te gaan om zichzelf en haar hond in veiligheid te brengen. Naast deze melding heeft zij de gemeente er ook attent op gemaakt, dat er in hetzelfde park op een hek een hakenkruis met Hitlerjugend getekend is. Op beide meldingen heeft de vrouw geen antwoord gekregen van de gemeente. Het beleid van de ombudsman is, dat eerst de gemeente in staat gesteld dient te worden om op haar klacht te reageren en omdat de vrouw dat nog niet heeft gedaan adviseert hij haar eerst een klacht in te dienen bij de gemeente. De vrouw geeft hier gevolg aan. Indien zij het niet eens is met de afhandeling van haar klacht door de gemeente kan zij zich opnieuw wenden tot de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

Eerder ingekomen (West) en in Q2 afgerond

KIM 845

In de straat van een man worden in verband met werkzaamheden containers geplaatst. De man maakt de gemeente erop attent, dat de containers in strijd met de voorwaarden, die de gemeente zelf geformuleerd heeft, geplaatst zijn. De man verzoekt de gemeente de afgegeven vergunning in te trekken en erop toe te zien, dat de containers verplaatst worden. Omdat de gemeente niet tot handhaving overgaat wendt de man zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente waarom er niet tot handhaving is overgegaan. De gemeente antwoordt, dat er overleg is geweest en tussen de gemeente en de bewoners. De gemeente was in de veronderstelling dat er overeenstemming was bereikt over de verschillende zaken in verband met de werkzaamheden, waaronder de plaatsing van de containers. De ombudsman verzoekt de gemeente dringend nu de vergunning in strijd met de voorwaarden is afgegeven tot handhaving over te gaan. De gemeente komt hieraan tegemoet en verplaatst de containers conform de voorwaarden. Nu de gemeente tegemoet is gekomen aan de grieven van de man sluit de ombudsman het dossier.

KIM 725 Is in 2016

Een vrouw, met een minimuminkomen, heeft een gehandicaptenparkeerkaart omdat zij lijdt aan het Ehlers Danlos Syndroom. De vrouw woont in Stadsdeel West. Ze heeft een voor haar geschikte auto met camperkenteken, waardoor ze weinig wegenbelasting hoeft te betalen. Zij kan haar auto altijd vlak bij haar woning parkeren totdat de weg waaraan zij woont geherprofileerd wordt. Voor

de herprofilering waren er geen parkeervakken en kon zij de auto die 5 meter lang is moeiteloos parkeren. Nu zijn er parkeervakken aangelegd van 5 meter en dit geeft problemen. Zij krijgt een tijdelijke gehandicaptenparkeerplaats (tot 1 november 2015) voor haar woning die vijf meter lang is. Ze ervaart hierbij twee problemen. De tijdelijke gehandicaptenparkeerplaats is te klein en na 1 november 2015 komt ze waarschijnlijk niet in aanmerking voor een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken omdat de auto een camperkenteken heeft en de Apv dit niet toestaat. Dit zou betekenen dat zij haar auto niet meer in de nabijheid van haar woning kan parkeren, wat gezien haar handicap voor grote problemen zal zorgen. De plaatsvervangend ombudsman bespreekt de zaak meerdere keren met het stadsdeel, eerst op uitvoeringsniveau en later met de stadsdeelsecretaris. Er blijkt dan dat aan de vrouw al eerder een gehandicaptenparkeerplaats voor onbepaalde tijd is toegekend. Tevens wordt de gehandicaptenparkeerplaats verlengt van 5 meter naar 7 meter waardoor de vrouw haar auto probleemloos voor de deur kan parkeren.

KIM 371

Een man klaagt over de wijze van communiceren van Stadsdeel West. Hij kaart een aantal verschillende zaken aan: Een antwoord van het stadsdeel op zijn bezwaarschrift tegen de verlening van een ligplaatsvergunning blijft uit. Op ingebrekestellingen wordt eveneens niet of laat gereageerd. Ook op een drietal handhavingsverzoeken krijgt hij (op een ontvangstbevestiging na) niets meer te horen van het stadsdeel. De ombudsman constateert dat de klachten van de man terecht zijn. Hij organiseert een koffietafelgesprek waarbij onder meer een tweetal medewerkers van het stadsdeel aanwezig zijn. De medewerkers beloven beterschap en geven aan alsnog een antwoord te zullen formuleren op de nu nog openstaande zaken. De ombudsman geeft aan het stadsdeel tips en suggesties om de communicatie met de burgers (meer in het algemeen) te verbeteren. Hij zal binnenkort in een gesprek met de nieuwe stadsdeelsecretaris hier wederom aandacht voor vragen.

KIM 362

Een vrouw heeft een avondwinkel in Stadsdeel West. Vlakbij haar winkel zit een supermarkt gevestigd die zich volgens haar voordoet als avondwinkel. De nabijgelegen winkel heeft hiervoor geen vergunning. Ondanks bezoeken van de gemeente en de politie blijft de winkel open na sluitingstijden voor reguliere winkels. De vrouw heeft al meerdere malen geklaagd en Stadsdeel West geeft aan dat zij zullen handhaven. Omdat de winkel zich niet aan de reguliere sluitingstijden blijft houden wendt ze zich tot de ombudsman. Naar aanleiding van het verhaal van de vrouw doet de ombudsman navraag bij het stadsdeel. De winkel blijkt sinds begin dit jaar een nieuwe eigenaar te hebben. Het stadsdeel geeft aan dat zij al bij de eigenaar langs zijn geweest en hem hebben aangegeven dat hij zich aan de winkeltijdenwet dient te houden. De nieuwe eigenaar dacht namelijk dat hij op dezelfde voet door kon gaan. Omdat het een nieuwe eigenaar betreft, dient het stadsdeel - indien de eigenaar zich niet aan de reguliere winkeltijden blijft houden - weer opnieuw een handhavingstraject op te starten. De vrouw is blij dat ze nu in ieder geval weet waar ze aan toe is. Omdat de ombudsman voor dit moment verder geen rol voor zichzelf ziet weggelegd gaat hij over tot sluiting van het dossier.

KIM 182

Een man beklaagt zich bij de ombudsman over overlast veroorzaakt door de duiven van zijn buurman en vraagt verwijdering van de duivenhokken te bewerkstelligen. De ombudsman besluit de situatie ter plaatse te bekijken. Tijdens het gesprek met de man vertelt hij dat er al vele jaren een conflict tussen beide burens speelt. Na verloop van tijd wordt duidelijk dat de overlast van de man uit meer bestaat dan alleen duivenoverlast. De ombudsman bespreekt daarom met hem de mogelijkheid om een en ander met behulp van Beter Buren en de buurman te bespreken. Hierop laat de man weten dit niet te willen; Hij wil zich beperken tot de duivenoverlast en de

duivenhokken. Dat dit de verstandhouding tussen hem en de buurman niet ten goede zal komen neemt hij op de koop toe. De ombudsman vraagt vervolgens na of er een vergunning voor de hokken is afgegeven. De gemeente laat weten dat dat niet het geval is, maar ook dat de hokken er ongeveer 20 jaar staan en dat er toen andere regels waren. Mogelijk kan er tegen de hokken opgetreden worden, maar dan moet de man daarvoor een schriftelijk handhavingsverzoek indienen. De ombudsman informeert de man en laat hem weten hoe hij dit kan doen, maar de man wil vooralsnog deze stap niet zetten. De ombudsman biedt nogmaals aan met hem in gesprek te gaan, maar hier zegt hij voorlopig geen behoefte aan te hebben.

Stadsdeel Nieuw-West

Ingekomen verzoeken (Nieuw-West) Q2 en nog in behandeling

KIM 1434

Een vrouw klaagt zich over overlast veroorzakende hangjongeren. De overlast bestaat uit geluidsoverlast, maar ook urineren op plekken die daar niet voor bedoeld zijn en achterlaten van lege blikjes en troep. De overlast is er m.n. tussen 22.00 en 4.00 uur. Haar woning maakt deel uit van een VVE en vele bewoners hebben overlast klachten. Afhankelijk van de ligging van de woning kan er onderling wat verschil zijn. De vrouw woont dichtbij een basisschool met een speelplaats die voor ieder vrij toegankelijk is. De bewoners en ook de vrouw schakelen regelmatig de politie in die op hun beurt vaak komen om een einde aan de overlast te maken. Structureel wordt er echter niets gedaan. De VVE heeft op enig moment Mosquito's geplaatst (apparaatjes die een geluid voortbrengen waar m.n. jongeren tot 25 jaar last van hebben). Dit bleek heel effectief, maar in Amsterdam heeft de gemeenteraad besloten dit niet in de strijd tegen overlast te accepteren. De VVE heeft de apparaatjes moeten verwijderen. Recent heeft de politie gedurende drie avonden extra gesurveilleerd, effect voor de lange termijn heeft dit niet opgeleverd. De vrouw is van mening dat de overheid de belangen van de overlastgevers beschermt ten koste van de belangen van bewoners. De ombudsman heeft met de vrouw afgesproken eerst navraag te doen bij het stadsdeel en haar gewezen op een raadsadres t.a.v. de Mosquito's.

KIM 1432

Een man heeft zowel in 2015 als in 2016 een mail gestuurd aan de gemeente over het rijgedrag bij hem in de straat, die volgens hem als racebaan gebruikt wordt, hetgeen tot diep in de nacht ernstige geluidsoverlast geeft. Een reactie van de gemeente blijft uit. Ook heeft hij hierover contact gehad met de wijkagent. Tot zijn grote frustratie gebeurt er niets en stapt hij daarom naar de ombudsman.

KIM 1307

De woning van een man heeft een eigen inpandige garage. Vorige bewoners hebben de garage verbouwd tot een kamer en een klein gedeelte is in gebruik als fietsenstalling. Door het rolluik ziet het er aan de buitenkant nog uit als een garage. De man heeft één auto. Woningen met een inpandige garage komen in beginsel niet in aanmerking voor een parkeervergunning. Gezien de situatie heeft het stadsdeel de man in 2012 een parkeervergunning afgegeven, waarschijnlijk als overgangssituatie. Hij kan in aanmerking komen voor een parkeervergunning als hij het aanzicht zodanig veranderd dat duidelijk is dat het geen garage meer is. Hij is daartoe bereid maar wil daar zo weinig mogelijk geld aan uitgeven. Het stelt voor het rolluik te laten zitten en een klein muurtjes voor het rolluik te laten metselen waardoor duidelijk is dat de garage niet meer als zodanig in gebruik is. Eigenlijk begrijpt hij niet waarom dit een voorwaarde is. Hij schrijft op 8 november 2015 een e-mail naar het stadsdeel met een voorstel om de gevel aan te passen. Op

deze e-mail komt ondanks rappels geen reactie. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor die het stadsdeel vraagt de klacht in behandeling te nemen. In de beantwoording wordt met geen woord gerept over het niet beantwoorden van de e-mail noch wordt excuses aangeboden. De man stuurt nog onderliggende stukken.

Ingekomen verzoeken (Nieuw-West) Q2 en afgerond

KIM 1508

Een man stuurt de ombudsman een email waarin hij zich beklagt over het uitblijven van een reactie op herhaaldelijk door hem gestelde vragen over het uitblijven van het (her-)aanplanten van nieuwe bomen. In 2014 zijn diverse bomen uit de straat verdwenen wegens bouwwerkzaamheden. In de straat zijn gaten aangebracht waarin weer bomen geplant moeten worden, maar tot op heden zijn die er niet gekomen. Onduidelijk is wat hiervan de reden is en wanneer de bomen er wel komen. De ombudsman heeft het stadsdeel gevraagd op korte termijn de man te informeren. Een week later ontvangt de ombudsman een kopie van een email waarin de man uitleg wordt gegeven en excuus wordt aangeboden over het feit dat verzuimd is hem eerder te informeren. De bomen, zo maakt het stadsdeel kenbaar, worden in het plantseizoen; dit najaar geplant.

KIM 1091

Een Amsterdammer valt qua postcode onder de vestiging Osdorp van SEZO. Daar heeft hij een kantoorverbod van zes maanden gehad. Na die tijd meldt hij zich zonder problemen bij de andere SEZO-vestigingen. Dan zegt een balie-medewerker hem dat hij naar kantoor Osdorp moet. De man is bang dat de ontmoeting met medewerkers van Osdorp het verleden doen herleven en hij gaat naar de ombudsman met het verzoek te bewerkstelligen dat hij toch naar een andere vestiging mag. De ombudsman vraagt SEZO of het mogelijk is om, gezien de omstandigheden, een uitzondering op het postcodeprincipe te maken zodat de man naar een andere vestiging kan. De teamleider Maatschappelijk Werk spreekt de man en stemt ermee in dat hij met zijn hulpvragen naar andere locaties gaat. Mochten er onverhoopt nogmaals problemen ontstaan en men komt er met de man niet uit, zal SEZO contact met de ombudsman opnemen. Voor de ombudsman is er geen rol meer weggelegd en hij sluit het dossier.

Eerder ingekomen (Nieuw- West) en in Q2 afgerond

KIM 1035²

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

² Namen zijn gefingeerd

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 911

Op dinsdag 12 april was Gemeentelijke Kinderombudsman Anne Martien van der Does met haar medewerkers aanwezig bij de Sint Henricusschool in Nieuw West om de gevaarlijke verkeerssituatie rond de school onder de aandacht van automobilisten te brengen. Ouders van deze school klagen al jaren. Er wordt veel te hard gereden op de Burgemeester Vening Meineszlaan, waardoor kinderen niet veilig kunnen oversteken naar de school. Hoewel deze doorgaande weg een 30km/zone is, wordt hier in de regel veel harder gereden dan 30 km per uur. Bovendien ontstaat rond de haal- en brengtijden een verkeerschaos in de Louis Naarstigstraat doordat ouders hun kinderen voor school uit de auto laten, vervolgens keren en tegen het verkeer in wegrijden. Dit leidt tot gevaarlijke situaties voor kinderen. Het stadsdeel zal tot de zomervakantie verkeersregelaars inzetten. Op dinsdag 12 april kwamen zij voor het eerst in actie. De Kinderombudsman was hierbij aanwezig om samen met haar medewerkers de verkeersregelaars te helpen en flyers uit te delen aan ouders die hun kinderen met de auto wegbrengen. In de toekomst zal samen met een verbouwing van de school de hele verkeerssituatie opnieuw -veiliger- worden ingericht. Ouders zullen in de gelegenheid worden gesteld om over de herinrichting mee te praten en kunnen zelf een opleiding tot verkeersregelaar volgen.

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 klachtcoördinator 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 klachtcoördinatoren een intervisiegesprek om de gang van zaken te bespreken met als doel in de toekomst te voorkomen dat een klacht zo wordt behandeld.

KIM 513

Een vrouw komt in januari 2016 naar de ombudsman. Ze heeft problemen met de schuldhulpdienstverlener SEZO (SHV Nieuw-west). Ze laat weten dat ze niet meer geholpen wordt door SEZO, haar dossier zou kwijt zijn terwijl haar schulden steeds hoger worden. De ombudsman vraagt de vrouw of ze al een klacht bij SEZO heeft ingediend. Dit is niet het geval. De ombudsman adviseert haar dit eerst te doen. Als ze na de reactie van SEZO nog steeds ontevreden is, kan ze altijd terug komen bij de ombudsman.

KIM 407

Een vrouw heeft een procedure gevoerd met de gemeente Amsterdam in verband met het onderhoud aan platanen. De procedure heeft meer dan een jaar in beslag genomen. De vrouw heeft regelmatig bij de gemeente aangedrongen om een besluit te nemen, maar daar werd niet op gereageerd, zelfs niet toen de vrouw een in gebrekestelling stuurde. De vrouw wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente. De gemeente antwoordt, dat de

in gebrekestelling nooit ontvangen is en dat de procedure daardoor niet is gestart. De in gebrekestelling is echter wel gestuurd, weliswaar niet naar het juiste adres, maar wel naar een gemeentelijke instelling. De ombudsman verzoekt de gemeente in het kader van 1 stad 1 dienstverlening en op grond van de doorzendplicht de in gebrekestelling alsnog in behandeling te nemen. De gemeente komt hieraan tegemoet en de procedure met betrekking tot de in gebrekestelling is inmiddels afgerond. De ombudsman sluit het dossier.

Stadsdeel Centrum

Ingekomen verzoeken (Centrum) Q2 en nog in behandeling

KIM 1269

Een man woonachtig in stadsdeel centrum wendt zich tot de ombudsman. Hij ergert zich sterk aan het onkruid in de wijk, met name de wildgroei van geveltuintjes in zijn buurt. Meneer vindt het gevaarlijk en doet daarom een melding bij het stadsdeel. Als hij twee weken later nog geen reactie heeft ontvangen dient hij een klacht in. Hij ontvangt van het stadsdeel de reactie dat zijn verzoek is afgehandeld met verwijzing naar een andere mail, die meneer echter niet heeft ontvangen. De ombudsman informeert bij het stadsdeel naar de afhandeling van de klacht en ontdekt dat de reactie waarschijnlijk niet is aangekomen bij meneer vanwege een foutief e-mail adres. Het stadsdeel maakt naar aanleiding hiervan alsnog een afspraak met meneer om zijn klacht te bespreken en af te handelen.

Ingekomen verzoeken (Centrum) Q2 en afgerond

KIM 1587

De heer P heeft een winkel in Amsterdam. Bijna voor zijn winkel is een laad-en losplaats geplaatst. Hierdoor staan er de hele dag grote voertuigen voor de winkel, die het zicht op de winkel belemmeren. De heer P. lijdt hierdoor omzetverlies. De man heeft de gemeente verzocht de laad-en losplaats ergens anders te plaatsen. De gemeente heeft hier niet op gereageerd. Daarom dient de heer P. een klacht in bij de ombudsman. Omdat het beleid van de ombudsman is dat eerst de gemeente in de gelegenheid gesteld dient te worden om op de klacht te reageren biedt de ombudsman de heer P. aan zijn klacht door te sturen. De heer P. laat weten, dat hij zelf de klacht zal indienen bij de gemeente. Indien hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht zal hij zich opnieuw wenden tot de ombudsman. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1541

Een vrouw is woonachtig in de Spuistraat. Op 25 april 2016 ontvangt zij een brief van het stadsdeel waarin wordt aangekondigd dat ten aanzien van fietsen de zeswekenregel wordt geïntroduceerd. Een fiets mag niet langer dan zes weken ongebruikt op straat staan. Fietsen die langer dan zes weken in een rek of nietje staan, krijgen een label. Staan ze er na een week nog, dan worden ze weggehaald. Op dezelfde dag stuurt mevrouw een klachtbrief aan het stadsdeel. Ze vraagt zich onder meer af hoe het stadsdeel gaat controleren of een fiets in de zes weken termijn niet tussentijds gebruikt is. Ook kan zij zich niet vinden in het feit dat de regel op 1 mei ingaat, terwijl de brief op 25 april is opgestuurd. Bovendien ziet ze het hele plan als het 'lastigvallen' van buurtbewoners. Zij ziet het liefst een andere oplossing. Een ontvangstbevestiging van haar klacht volgt al snel. Een reactie echter niet. Omdat zij acht weken later nog geen reactie van het stadsdeel heeft, stapt zij naar de ombudsman. De ombudsman informeert bij het stadsdeel en verzoekt alsnog inhoudelijk op de klacht van mevrouw te reageren. Begin juli reageert het stadsdeel alsnog. In de klachtafdoening legt het stadsdeel uit hoe de handavingsprocedure

werkt. Het plan is opgezet om de buurt juist te ontdoen van ongebruikte fietsen. Excuses voor de late reactie worden ook gegeven. Administratief is er iets fout gegaan waardoor de brief niet bij de behandelaar terecht is gekomen. Het stadsdeel schuift een contactpersoon naar voren. Als de vrouw nog meer uitleg wenst, kan zij bellen. De ombudsman ziet na de toelichting van de gemeente geen aanknopingspunten voor nader onderzoek en sluit daarom het dossier.

KIM 1525

De heer B. wendt zich tot de ombudsman. Bij een parkeerplaats staat een fietsenrek zodanig geplaatst, dat bij het parkeren schade is toegebracht aan zijn auto. Naast het feit dat hij de gemeente aansprakelijk stelt voor de schade, verwacht hij van de gemeente dat die maatregelen treft om schade aan voertuigen in de toekomst te beperken. Hij wil hierover in gesprek met de gemeente. De gemeente antwoordt in eerste instantie, dat de schadeclaim in behandeling zal worden genomen, maar dat het fietsenrek geen gevaar oplevert. De heer B. is het hier niet mee eens en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente met de heer B. in gesprek te gaan om hem uit te leggen waarom er besloten is geen maatregelen te treffen met betrekking tot het fietsenrek. De gemeente geeft hieraan gevolg en meldt de ombudsman dat na het gesprek met de heer B. er besloten is dat het fietsenrek 20 cm zal worden ingekort. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1404

Mevrouw B. heeft een half jaar geleden bij de gemeente gemeld, dat er een aircobuitenbak zonder vergunning tegen haar gevel is geplaatst. Omdat zij op haar verzoeken tot handhaving geen reactie van de gemeente meer ontvangt, wendt zij zich tot de ombudsman. De ombudsman informeert bij de gemeente. De gemeente antwoordt, dat de eigenaar van de airco buitenbak verschillende malen is verzocht om deze te verwijderen en helaas verzuimd heeft mevrouw B. hiervan op de hoogte te stellen. De gemeente biedt de vrouw hiervoor haar excuses aan. Nu tevens blijkt dat de eigenaar van de airco buitenbak geen gehoor heeft gegeven aan de verzoeken van de gemeente wordt hem per omgaande een sommatie gestuurd hier wel gevolg aan te geven op straffe van een dwangsom. Nu de gemeente de handhaving opnieuw en de daad bij het woord voegend heeft opgestart sluit de ombudsman het dossier.

KIM 1144

Een vrouw heeft een innovatief idee over trapliften. Zij wil graag met iemand van Bouw- en Woningtoezicht en/of de Hoge School van Amsterdam hierover in vertrouwen spreken. Waarom de Hoge School? Dit omdat de gemeente Amsterdam regelmatig onderzoeksopdrachten aan de Hoge School geeft om dingen te verbeteren of uit te zoeken. Bij de Hoge School wil niemand haar spreken. En het lukt haar niet om in de Stopera toegang te krijgen tot iemand van Bouw- en Woningtoezicht. De ombudsman vertelde dat hij niets voor haar kan betekenen. Als zij een klacht over de Hoge School heeft dan kan zij daar een klacht indienen. Aangezien de gemeente Amsterdam zelf geen trapliften bouwt, adviseerde de ombudsman haar om haar idee met een trapliftenfabrikant te bespreken. Hij adviseert haar om dan eerst haar idee bij een octrooibureau te laten registreren. De ombudsman wijst haar erop dat de dienst Bouw- en Woningtoezicht niet meer als zodanig bestaat. Het werk van Bouw- en Woningtoezicht wordt tegenwoordig door de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied uitgevoerd. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1140

Een vrouw, woonachtig aan de Leidsegracht, wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman omdat er in haar straat plotseling veel parkeerplekken zijn afgezet. Zij en andere omwonenden zijn hierover niet vooraf geïnformeerd door het stadsdeel. Buren van de vrouw hebben navraag bij

het stadsdeel gedaan over de gang van zaken, maar die krijgen dan te horen dat het is afgezet in verband met het maken van een film. Informatie over de filmploeg, film of over wie de aanvragers zouden zijn wordt door het stadsdeel niet aan hen verstrekt. De burens worden verwezen naar een WOB-procedure. De ombudsman neemt naar aanleiding van de klacht contact op met het stadsdeel. Dan blijkt dat er inderdaad voor filmopnames 13 parkeerplekken zijn vrijgemaakt middels een tijdelijke verkeersmaatregel. De borden samenhangend met de verkeersmaatregel zijn twee dagen van tevoren geplaatst. Verder is er niets over gepubliceerd. Het stadsdeel stelt dat de filmproducent, conform de voorwaarden verbonden aan de vergunning voor het filmen, de omwonenden minimaal 5 dagen van tevoren op de hoogte had moeten stellen van de filmwerkzaamheden. De ombudsman merkt op dat idealiter de ontheffing/ tijdelijke verkeersmaatregel op de website gepubliceerd had moeten worden. Bovendien had het stadsdeel de vragen van de burens en de vrouw moeten opvatten als signaal waaruit blijkt dat de filmproducent heeft nagelaten om de vergunningsvoorwaarden na te komen. De ombudsman zal in een gesprek met het stadsdeel de gedane constatering delen. Het dossier wordt gesloten.

Eerder ingekomen (Stadsdeel Centrum) en in Q2 afgerond

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.

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 812

Ramon is sieradenmaker. Hij maakt en verkoopt zijn sieraden al jaar en dag op straat. Hij ontvangt hiervoor elk jaar een ontheffing van het stadsdeel. Hij mag daarmee op beperkte schaal zijn producten tonen en verkopen. Op een dag wordt hij aangesproken door een politieagent. Hij moet zijn ontheffing, een markthoudersvergunning en zijn verblijfsvergunning tonen. De agent neemt daarop zijn vergunning in. Ramon begrijpt er niets van. Dit betekent dat hij zijn sieraden niet meer mag verkopen. Hij verliest daarmee zijn broodwinning. Zijn advocaat schrijft meteen het stadsdeel aan met het verzoek om teruggave van de vergunning. Daarbij verzoekt hij het stadsdeel om schadevergoeding wegens inkomstenderving. Ondanks herhaalde rappels, ontvangt de advocaat

pas drie maanden later de vergunning terug. Het stadsdeel stelt dat de man te dicht bij de markt stond en meer dan 25 sieraden had uitgestald en dat mag niet volgens de voorwaarden uit de ontheffing. De advocaat brengt hier tegenin dat helemaal niet gesteld is dat de Ramon te dichtbij de markt stond. Daarbij zegt Ramon in zijn uitingen als kunstenaar beperkt te worden als hij slechts 25 stukken mag tentoonstellen. Tot slot stelt dat advocaat dat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn verzoek om schadevergoeding. De advocaat hoort weer niets. Een maand later stelt het stadsdeel dat de reactie niet bij de juiste afdeling terecht gekomen is. Nu zal zijn verzoek echt snel worden opgepakt, zo beloofd het stadsdeel. Omdat de advocaat anderhalve maand later nog steeds niets vernomen heeft, wendt hij zich tot de ombudsman.

De ombudsman verzoekt het stadsdeel om binnen twee weken met een reactie te komen en hem hiervan een kopie te sturen. In deze reactie maakt het stadsdeel haar excuses voor de late reactie op de brieven van de advocaat. Als gevolg van de grote gemeentelijke reorganisatie was onduidelijk wie verantwoordelijk was voor de afhandeling van de klacht. De ombudsman stelt dat de burger nooit de dupe mag worden van een onduidelijke bevoegdheidsverdeling of een reorganisatie. Hij heeft hierover inmiddels -ook naar aanleiding van andere klachten-verschillende gesprekken gevoerd met het stadsdeel. Dat laat weten dat er ook naar aanleiding van deze zaak inmiddels maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

De ombudsman blijft de klachten hieromtrent scherp in de gaten.

Inhoudelijk heeft de ombudsman echter geen vermoeden van onbehoorlijk handelen door het stadsdeel. Uit het proces verbaal en de foto die het stadsdeel meestuurde blijkt dat Ramon inderdaad te veel objecten had uitgestald en te dicht bij de markt stond. Uit de brieven van zijn advocaat blijkt verder dat Ramon op de hoogte was van deze voorwaarden. Het stadsdeel mocht zijn vergunning dus innemen en een schadevergoeding is dan ook niet aan de orde. De ombudsman begrijpt dat het stadsdeel met het verbinden van dergelijke voorwaarden aan een ontheffing onderscheid wil maken tussen het aanbieden van dit soort diensten en reguliere straathandel zoals dat op de markt plaatsvindt. Daarbij zijn de voorwaarden die aan een dergelijke ontheffing zijn gesteld deel van het gemeentelijk beleid. De ombudsman is niet bevoegd over de inhoud hiervan te oordelen.

KIM 715

"De oplossing lag in het gesprek" Jan de Boer komt in september 2016 naar het spreekuur van de Ombudsman om zijn beklag te doen over zijn schuldhulpverlener. Het contact loopt moeizaam of niet, het traject komt maar niet van de grond. Onlangs heeft de schuldhulpverlener laten weten moeite te hebben met de door de rechtbank benoemde bewindvoerder, Jan is hier zeer verbolgen over. Hij heeft zijn beklag gedaan maar krijgt hierop geen reactie. Jan wil dat het traject eindelijk van de grond komt en als dat niet in goed overleg geregeld kan worden bij het huidige bureau dan wil hij de overstap maken naar een ander bureau. De Ombudsman vraagt in eerste instantie aan klachtencoördinator van het schuldhulpbureau om een reactie op de klacht van Jan. Uit de reactie blijkt een verschil van inzicht. De ombudsman stelt daarom een bemiddelingsgesprek voor. Helaas verloopt de communicatie met het bureau vervolgens traag en moeizaam. Pas in mei 2016 vindt het gesprek plaats. De betrokken medewerkers zijn inmiddels niet langer werkzaam bij het bureau, dus ook niet bij het gesprek aanwezig. Het is een heel goed gesprek. Jan kan zijn verhaal doen, zijn bewindvoerder vult hem aan waar nodig. De gemaakte fouten worden erkend en er worden excuses aangeboden. Toegezegd wordt dat er gekeken gaat worden of de gang van zaken negatieve financiële consequenties voor Jan gehad heeft en als dat het geval is zal worden gezocht naar een passende oplossing. Jan krijgt een andere schuldhulpverlener zodat er spoedig een

traject kan worden ingezet. Iedereen is tevreden met de uitkomst en de ombudsman sluit het dossier.

KIM 700

Een echtpaar ondervindt geluidsoverlast van een bordeel naast hun woning. Met name hun kinderen lijden eronder. Zij kunnen de interactie tussen de prostituees en hun klanten door de muren horen. Het echtpaar vindt dat Stadsdeel Centrum de eigenaar van het bordeel moet verplichten geluidswerende maatregelen te treffen. Wanneer de klacht aan de ombudsman wordt voorgelegd besluit deze een bijeenkomst te organiseren met alle betrokkenen partijen. Eind december 2015 komt men ter plaatse bijeen om de geluidsoverlast waar te nemen. De ombudsman vraagt de eigenaar van het bordeel een akoestisch onderzoek te laten uitvoeren. De eigenaar verkiest direct een aantal maatregelen te treffen. Het echtpaar kan zich daar niet in vinden en besluit het stadsdeel te vragen de exploitatievergunning in te trekken en handhavend op te treden. In reactie hierop biedt het stadsdeel een mediationtraject aan. Het echtpaar slaat dit aanbod af en wil een juridisch antwoord. Nu het een zuiver juridische procedure is geworden, ziet de ombudsman geen rol meer voor zich weggelegd. Het stadsdeel zal met een juridisch antwoord komen. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 670

Een vrouw in Stadsdeel Centrum ondervindt geluidsoverlast van jongeren die op een basketbalveldje basketbal spelen. De overlast ontstaat als de bal tegen een van de twee basketbalpalen wordt gegooid. In eerste instantie reageert het stadsdeel niet op haar meldingen over de overlast. Later geeft het stadsdeel een aannemer opdracht naar de paal te kijken. Die stelt vast dat er niets aan de paal mankeert. De vrouw is daarmee niet tevreden en legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman vraagt opnieuw aandacht voor de zaak. Het stadsdeel laat opnieuw een aannemer naar de zaak kijken. Die vervangt een schroef maar dat heeft niet het gewenste resultaat. Na aandringen besluit het stadsdeel dat alle schroeven nogmaals worden nagelopen, een ontbrekende schroef wordt vervangen en er rubberen tegels aan de achterzijde van de basketbalpalen worden aangelegd. De ombudsman hoopt dat dit de overlast zal wegnemen en sluit het dossier.

Stadsdeel Oost

Ingekomen verzoeken (Oost) Q2 en nog in behandeling

KIM 1574

Een vrouw ondervindt veel overlast van langdurige en grootschalige werkzaamheden in haar straat/buurt. Zij is bovendien hoog gevoelig voor laagfrequent geluid. Dit betekent onder meer dat het geluid dat zij overdag hoort, 's nachts doorwerkt. De vrouw zegt niet tot rust te komen. Zij beklaagt zich hierover bij de gemeente. De gemeente ziet aanleiding enkele maatregelen te treffen om het geluid zoveel mogelijk te beperken. Dit heeft helaas niet het gewenste effect. Dan komt ter sprake dat het goed zou zijn dat de vrouw tijdelijk (enkele weken) elders verblijft om tot rust te komen. Volgens de vrouw komt de gemeente gedane toezeggingen hierover niet na, waarna de vrouw zich tot de ombudsman wendt.

KIM 1526

Een man benadert de ombudsman dat hij en zijn burens diverse acties hebben ondernomen om het onderhoud van een spoortunnel in hun woonomgeving te laten verbeteren. In deze tunnel wordt graffiti gespoten, maar daarnaast hebben veel duiven daar hun intrek genomen. Dit zorgt niet

alleen voor duivenoverlast in de tunnel, maar ook in de directe omgeving. De tunnel is eigendom van Pro Rail, deze heeft kenbaar gemaakt niet op te treden tegen graffiti. Het stadsdeel laat weten met Pro Rail in gesprek te zijn over het onderhoud van de tunnel, maar vooralsnog niet te weten waar dit uitkomt en op welke termijn er duidelijkheid komt. Het stadsdeel heeft het schoonmaken van de tunnel qua frequentie opgevoerd, maar met een grote duiven populatie zet dat nauwelijks zoden aan de dijk. De ombudsman heeft het stadsdeel verzocht met Pro Rail in gesprek te gaan en afspraken te maken gericht op het structureel terugdringen van de (duiven-)overlast. Gevraagd is om een terugkoppeling van het gesprek en de afspraken.

Ingekomen verzoeken (Oost) Q2 en afgerond

KIM 1476

Een man klaagt zich bij de ombudsman over het uitblijven van antwoorden op een vraag over sloopwerkzaamheden aan een buur-pand. De ombudsman heeft na overleg met de man zijn klacht doorgestuurd naar het stadsdeel met het verzoek deze in behandeling te nemen. Kort daarna laat het stadsdeel weten contact met de man te hebben opgenomen. Van de man wordt daarna niets meer vernomen.

KIM 1458

Een vrouw woonachtig in Stadsdeel Oost ervaart overlast van de horeca in haar straat. Ze ziet met pijn in haar hart toe hoe de terrassen van de nabijgelegen horeca steeds groter worden daardoor de drukte en daarmee gepaarde overlast toeneemt. Zij dient een handhavingsverzoek in maar dat wordt naar haar eigen zeggen door het stadsdeel terzijde gelegd. Een procedure bij de rechtbank levert niets op. Door een wijziging in het ruimtelijk beleid zou het mogelijk zijn voor de desbetreffende horecaondernemingen om de terrassen wat groter te maken. Inmiddels zijn de vergunningen ook verstrekt. Mevrouw is in bezwaar gegaan en in afwachting op een reactie van het stadsdeel. De ombudsman stelt niets voor haar te kunnen betekenen, omdat de ombudsman niet het beleid mag toetsen. Bovendien loopt er reeds een bezwaarschriftprocedure. Hij sluit daarom het dossier en verwijst mevrouw naar een belangenbehartiger.

KIM 1281

Een vrouw woont boven een slagerij. Zij en vele burens ondervinden dag en nacht geluidsoverlast van de koelunit van de slagerij in de binnentuin en de vrouw heeft ook geluidsoverlast van het feit dat de slager ook 's nachts werkt. Daarnaast is er sprake van stankoverlast. De slager beschikt volgens haar niet over de vereiste vergunningen. Zij heeft anderhalf jaar geleden een verzoek tot handhaving bij het stadsdeel ingediend. Dit heeft nog nergens toe geleid. Zo komen de handhavers 's nachts niet langs om de overlast vast te stellen. Het vertrouwen van de vrouw in het stadsdeel is verdwenen. Zij legt de zaak aan de ombudsman voor. Desgevraagd informeert het stadsdeel de ombudsman over de stand van zaken. De afdeling Bouwen, Milieu en Water verklaart al bijna een jaar met de zaak bezig te zijn. Het stadsdeel onderzoekt nog of en in hoeverre er ook 's nachts in de slagerij mag worden gewerkt. Tegen de koelunit in de tuin loopt een handhavingsprocedure die in de laatste fase is: uitvoering van bestuursdwang. Daar komt bij dat de koelunits niet voldoen aan het Activiteitenbesluit van de wet Milieubeheer. Ook daartegen treedt het stadsdeel handhavend op. De ombudsman stelt vast dat het stadsdeel momenteel de klachten serieus neemt en met handhaving bezig is. Om die reden ziet de ombudsman geen aanleiding om het onderzoek voort te zetten. Hij sluit het dossier. Als het handhavingstraject vastloopt of indien de vrouw anderszins ontevreden over het stadsdeel is, kan zij zich weer tot de ombudsman wenden.

Eerder ingekomen (Oost) en in Q2 afgerond

KIM 1050

Een vrouw heeft evenals andere bewoners, diverse meldingen bij het stadsdeel gedaan over verzakkingen van de stoep. De verzakkingen zijn keer op keer verholpen, maar een structurele oplossing bleef uit. In juli 2015 leidt zo'n verzakking tot een overstroming in haar huis. Waternet vervangt de rioolbuis en hiermee wordt het probleem opgelost. De verzekeraar vergoedt de schade, maar de onvrede van de vrouw over het handelen van het stadsdeel, blijft bestaan. In overleg met de vrouw vraagt de ombudsman het stadsdeel om met de vrouw in gesprek te gaan.

KIM 1010

Twee zakenpartners beginnen in 2015 een kapperszaak. Nadat zij zijn begonnen komen zij erachter dat dit in strijd is met het bestemmingsplan. Het stadsdeel legt een last onder dwangsom op. Zij stoppen direct met de bedrijfsactiviteiten. Zij lijden enorm onder de situatie omdat zij geen inkomsten meer hebben en beiden een gezin te onderhouden hebben en de maandelijkse huur van het bedrijfspand door gaat. Zij vernemen van het stadsdeel dat zij in het pand wel een detailhandel kunnen vestigen. Zij roepen de hulp in van de ombudsman en wijzen op het feit dat zij voordat zij met de zaak waren begonnen, mondeling van het stadsdeel hadden vernomen dat er geen bezwaar was tegen een kapperszaak ter plaatse. De ombudsman neemt de zaak in onderzoek. Het stadsdeel weerlegt de bewering dat het mondeling akkoord is gegaan. Toen het stadsdeel van de kapperszaak lucht kreeg, heeft het juist alles in het werk gesteld om de mannen te waarschuwen. Deze waarschuwingen hebben zij echter in de wind geslagen. Het stadsdeel brengt de ondernemers in contact met de winkelstraatmanager/accountmanager Buurteconomie van het stadsdeel om de mogelijkheden te bespreken. Het lukt de mannen niet om met een nieuw concept te komen dat voor het stadsdeel acceptabel is. Daarmee komt een eind aan de onderneming. De ombudsman heeft geen vermoeden van onbehoorlijk handelen en sluit het dossier.

KIM 316

Een man zegt niet tevreden te zijn over hoe hij wordt behandeld door de schuldhulpverleningsinstantie Civic Amsterdam. Civic neemt volgens hem geen of amper contact op met uw schuldeisers. De ombudsman neemt contact op met Civic en vraagt informatie en verzoekt tevens om de klacht van de man in behandeling te nemen en de ombudsman de klachtafhandelingsbrief toe te zenden. De ombudsman bespreekt dit met de man en vertelt de man ook dat als hij het niet eens is met de klachtafhandeling, hij altijd kan vragen of de ombudsman er naar wil kijken. Dat vindt hij fijn. De ombudsman hoort verneemt niets meer van hem met betrekking tot dit verzoek en sluit daarmee het dossier.

KIM 224

Een vrouw stuurt onder andere de ombudsman een email. Ze stuurt dezelfde email ook aan het stadsdeel, haar verhuurder, de buurtregisseur en de politie. Inhoudelijk wil ze dat er een oplossing wordt geboden voor een overlastprobleem dat al langere tijd speelt. Volgens de vrouw is er sprake van bedreiging door een buurtbewoner. Hoewel deze in verband met de overlast is verhuisd naar een andere woning, is daarmee het probleem niet opgelost. Na ontvangst van de email vraagt de ombudsman bij het stadsdeel na of deze overlastklacht nog in behandeling is. Hierop laat het stadsdeel weten dat toe nu toe alle genomen acties niet tot het gewenste resultaat hebben geleid

2e kwartaal 2016

en dat opnieuw bekeken wordt welke aanvullende maatregelen nodig zijn. Aan de vrouw laat de ombudsman weten dat de direct bij de oplossing betrokken instanties bekend zijn met de overlastklacht en nog verder zoeken naar adequate maatregelen. Op dit moment is er dan ook geen rol voor de ombudsman.

KIM 194

Rogier woont aan een pleintje. Dit pleintje wordt, met name 's nachts, gebruikt door hangjongeren en junks. Geluidsoverlast, vervuiling (van onder meer spuiten). Het kost Rogier zijn nachtrust. Rogier en zijn medebewoners zijn van mening dat er onvoldoende gehandhaafd wordt en dat er te weinig met hun klachten wordt gedaan. Af en toe zien zij handhavers op het pleintje maar het lijkt er op dat deze het goed kunnen vinden met de overlastbezorgers. Rogier en zijn medebewoners voelen zich absoluut niet gehoord en wenden zich tot de Ombudsman. Deze organiseert meerdere sessies waarbij, naast de bewoners en de Ombudsman, de buurtregisseur en vertegenwoordigers van het stadsdeel aanwezig zijn. Iedere sessie wordt nagegaan of toezeggingen zijn nagekomen. Er wordt contact opgenomen met politie en handhavers. Achter de schermen wordt door deze druk uitgeoefend op de overlastveroorzakers. Bomen en struiken worden gesnoeid en broekscheurders worden geplaatst op het aanwezige elektriciteitshuisje. Besloten wordt om rond het pleintje een hoog hek te plaatsen. Buurtbewoners zullen onderling uitmaken wat de openingstijden van het pleintje zullen worden en hoe het openen en sluiten van het hek georganiseerd gaat worden. Het hek was een langgekoesterde wens van Rogier en zijn medebewoners. Nu het hek gerealiseerd wordt sluit de ombudsman het dossier.

Stadsdeel Zuid

Ingekomen verzoeken (Zuid) Q2 en nog in behandeling

KIM 1506

De woning van een man grenst aan het binnenterrein van een school. Er is indertijd een besluit genomen door de stadsdeelsecretaris Zuideramstel dat brommers niet meer op het schoolplein mochten rijden. Dat is in de jaren erna ook gehandhaafd, maar meneer geeft aan dat de overlast weer is begonnen. De relatie van de man met betreffende schooldirecteur is dusdanig verslechterd dat meneer verzoekt om interventie van de gemeente om te zorgen dat het besluit weer gehandhaafd wordt.

KIM 1396

De boom van een vrouw is gerooid door de buurman en zonder vergunning en zonder toestemming van de vrouw. De boom is zodanig behandeld dat er thans gevaar bestaat dat de boom zal omvallen. Bovendien heeft de buurman de erfbegrenzing opgeschoven, waardoor de vrouw de deur naar haar achtertuin niet meer kan openen. Op handhavingsverzoeken bij het stadsdeel over het voorgaande wordt niet gereageerd.

KIM 1364

Een jonge vrouw klaagt over de gemeente. Ze wordt al zes jaar van het kastje naar de muur gestuurd: haar schulden lopen op en niemand doet wat. SEZO wilde haar niet helpen en sinds een jaar is ze aangemeld bij PuurZuid, maar die hebben ook nog steeds niets gedaan. Ze vertelt verder dat ze een hersenletsel heeft: een tumor in haar hoofd, daardoor vergeet ze alles en begrijpt ze zeker niet alles. Haar begeleider, die mee met haar is, zegt dat de klantmanager geen gehoor geeft aan haar problemen.

KIM 1165

Een man heeft op 1 en 3 februari via 14020 telefonisch twee klachten ingediend die naar Stadsdeel Zuid zijn gestuurd; behoudens een ontvangstbevestiging stelt hij dat een inhoudelijke reactie uitblijft. De man wendt zich daarom tot de ombudsman zonder de inhoud van zijn klachten te vermelden.

KIM 1135

Een man stuurt de ombudsman een email waarin hij kenbaar maakt dat zowel hij als overige buurtbewoners bezwaar hebben tegen het gebruik van het trottoir door voertuigen die het parkeerterrein van het hotel willen bereiken. Hij zegt dat het hotel een vergunning heeft aangevraagd voor het parkeerterrein, maar niet heeft gekregen. Desalniettemin wordt er niet gehandhaafd. De politie verwijst naar handhaving en handhaving zegt niets te kunnen doen omdat de voertuigen op eigen grond staan. De ombudsman heeft een informatieverzoek gestuurd naar het stadsdeel en met name gevraagd of is nagedacht over handhaving nu de vergunning is geweigerd.

Ingekomen verzoeken (Zuid) in Q2 en afgerond

KIM 1511

Tijdens het telefonisch spreekuur van de ombudsman belt de 83 jarige mevrouw C. met de vraag dat zij niet weet hoe zij zich moet inschrijven voor woningnet. Op de vraag van de ombudsman waarom zij zich wil inschrijven voor woningnet antwoordt zij, dat zij wil verhuizen, omdat zij last heeft van de burens. Uit het gesprek werd niet duidelijk of mevrouw hiervan melding heeft gemaakt bij de woningbouwvereniging of bij het meldpunt zorg en overlast. Tijdens het gesprek bleek ook dat de PGB huishoudelijke hulp stop gezet is en dat zij thans geen hulp heeft. De ombudsman stuurt een informatieverzoek naar de maatschappelijke dienstverlening in de wijk van mevrouw C met de vraag of mevrouw in zorg is en of zij op de hoogte is van de woonproblematiek van mevrouw C. De Dienstverlening antwoordt, dat zij onlangs bij mevrouw op bezoek is geweest en dat haar problemen in kaart worden gebracht. Nu de ombudsman verneemt dat de vrouw in zorg is, sluit hij het dossier.

KIM 1466

Mevrouw B dient een klacht in bij de gemeente voor haar schoonvader. Hij maakt gebruik van een algemene invalidenparkeerplaats in Amsterdam. Op deze plek is een wegsleepregeling in verband met verbouwwerkzaamheden van kracht voor een periode van een half jaar. Omdat de gemeente een ontvangstbevestiging stuurt, waarin zij de klacht binnen 6 weken zullen afhandelen vraagt mevrouw B de ombudsman of de klachtafhandeling bespoedigd kan worden. Daags na haar klacht deelt de vrouw de ombudsman mee dat de gemeente contact met haar heeft opgenomen. De gemeente gaat onderzoeken welke andere mogelijkheden er zijn om de verbouw te realiseren zonder dat de invalidenplek hieraan opgeofferd hoeft te worden. Mevrouw B. trekt haar klacht in. De ombudsman sluit het dossier

KIM 1158

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman. Zij heeft een aantal keren gemeld bij de gemeente, dat er bij de afvalcontainers grof vuil geplaatst wordt en wel zodanig, dat er nauwelijks meer toegang is tot de weg. Ondanks toezeggingen van de gemeente wordt er niet gehandhaafd. De ombudsman vraagt de vrouw om nadere informatie. De vrouw geeft aan deze nog op te sturen, maar reageert daarna niet meer. De ombudsman sluit het dossier.

KIM 1106

Een man klaagt zich over werkwijze bij wijziging kenteken op het stadsdeelkantoor. Hij is van mening dat de gevraagde informatie zijn privacy schenden. De klacht is recentelijk door Cition doorgezonden naar het stadsdeel en hij heeft recentelijk bericht ontvangen, dat zijn klacht in behandeling is genomen. De ombudsman vraagt hem de reactie van het stadsdeel even af te wachten. Als hij niet tevreden is over die reactie, kan hij opnieuw contact opnemen met de ombudsman.

Eerder ingekomen (Zuid) en in Q2 afgerond

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.

KIM 696

Een man uit Amsterdam laat de ombudsman weten zeer ontevreden te zijn over de wijze van schuldhulpverlening en over de afhandeling van een klacht daarover. Hij stelt dat zijn schulden alleen maar zijn toegenomen door fouten van de schuldhulpverlener. Door een regeling met een deurwaarder niet op de juiste wijze te treffen, is een rechtszaak wel doorgedaan en nu moet de man die kosten ook betalen. De afhandeling van deze zaak heeft extreem lang (7 maanden) geduurd. Hoewel wordt toegegeven dat er fouten zijn gemaakt, miscommunicatie en onduidelijkheden zijn geweest, acht de organisatie zich niet aansprakelijk voor de kosten omdat deze geen rechtstreeks gevolg van de geconstateerde 'fouten' zijn geweest. De man kan zich niet in deze opstelling vinden, maar begrijpt en aanvaard na een uitgebreid gesprek dat de ombudsman het dossier sluit.

KIM 671

De straat waar een man woont wordt opnieuw bestraat. Hij ondervindt geluidsoverlast wanneer de werkzaamheden voor 07:00 uur 's ochtends beginnen. Als gevolg daarvan heeft hij vele nachten slaapttekort. Volgens de regelgeving is het verboden om tussen 19:00 en 07:00 uur met de herbestrating te beginnen. Van iedere overtreding doet de man melding maar het stadsdeel reageert daar zijns inziens niet adequaat op. Hij legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman legt negen meldingen aan Stadsdeel Zuid voor en vraagt hoe deze meldingen zijn afgehandeld. Het stadsdeel erkent op sommige meldingen ten onrechte niet te hebben gereageerd, op andere meldingen is wel adequaat gereageerd. In andere meldingen herkent het stadsdeel zich niet of de melding had betrekking op een niet gemeentelijke uitvoerder waar het zich niet verantwoordelijk voor acht. De uitkomst van het onderzoek is voor de man onbevredigend aangezien hij voor deze nachtelijke overlast alleen bij de politie terecht kan maar dergelijke meldingen geen prioriteit hebben. De ombudsman sluit het dossier.

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.

Stadsdeel Zuidoost

Ingekomen verzoeken (Zuidoost) Q2 en nog in behandeling

KIM 1455

Een man heeft zich afgelopen januari gemeld bij MaDi. Er is toen in een intake gesprek geweest en hij heeft allerlei stukken ingeleverd. Vervolgens hoort de man een hele tijd niets. Omdat de bank /hypotheekschulden betaald moeten worden neemt de man zelf weer contact op met MaDi en omdat hij niet begrijpt waarom het schuldhelpverleningstraject zo lang op zich laat wachten. Telefonisch krijgt hij te horen dat hij weer opnieuw de procedure in moet. Hij krijgt een uitnodiging van het Hypotheekteam Amsterdam en moet weer allerlei stukken opnieuw sturen/mee nemen. De man laat een brief zien met een lijstje van stukken die hij in januari heeft aangeleverd. Ook laat hij de uitnodiging zien van het Hypotheekteam met ongeveer hetzelfde lijstje van stukken.

KIM 1359

Een man heeft problemen met het af betalen van schulden. In dit geval gaat het om een schuld van ongeveer 6500,-. Het gaat hem in dit geval om een schadevergoeding. De man laat weten dat hij sinds 2012 €1200,- heeft afbetaald. Hij had hiervoor een betaalde afbetalingstermijn (richting het slachtoffer). Die termijn heeft hij niet gehaald, en dus is het sinds 2015 naar de deurwaarder

2e kwartaal 2016

gegaan. De boete loopt nu op, mede doordat het naar de deurwaarder is gegaan. De man wil graag zijn schulden af en betalen, maar op deze manier is het water naar de zee dragen. Hij lost wel af maar heeft een loon van 900-1200 euro, terwijl de boete steeds hoger wordt. Daarom wil hij de schuldsanering in. Hij is hiervoor naar SHV (SchuldHulpVerlening)-Diemen gegaan alwaar hem werd uitgelegd dat de CJIB-Boete geen saneerbare boete is. Hij is weer weggestuurd met de mededeling dat SHV hem niet verder kan helpen. Zelf heeft hij al een en ander ondernomen. Hij heeft het Fonds (slachtofferhulp) waaruit zijn schuld aan het slachtoffer nu is betaald, per brief benaderd. Maar hij heeft geen reactie van hen gekregen.

KIM 1356

Een vrouw huurt van Stadgenoot een bedrijfspand. Vanuit het bedrijfspand worden uitvaarten georganiseerd. Dit bleek op weerstand te stuiten bij buurtbewoners en de vrouw schrijft dat zij binnen afzienbare tijd het pand dienen te verlaten. De echtgenoot is door een buurman bedreigt en de politie heeft moeten ingrijpen. De man heeft aangifte ingediend. De gemeente/handhaving zou een dwangsom opgelegd hebben.

Ingekomen verzoeken (Zuidoost) in Q2 en afgerond

KIM 1244

Een man komt naar het spreekuur van de ombudsman en zegt dat er onjuiste informatie over de (aanleg-)kosten van een individuele gehandicaptenparkeerplaats, op de website van gemeente Amsterdam staat. Zelf heeft hij niet direct hiermee te maken, maar hij draagt kennis over meerdere zaken waar deze kosten 3x het genoemde bedrag bedragen dan dat wat op de website staat vermeld. Bovendien is het naar zijn mening onduidelijk waarom niet in alle gevallen een parkeerplaats voor de deur wordt toegekend, maar soms een aangewezen parkeerplaats in de parkeergarage. Hij vermoedt dat ook dit weer met de extreem hoge kosten te maken heeft. De ombudsman heeft de man verzocht zijn klacht kenbaar te maken bij het stadsdeel en daar ook zijn vragen te stellen. Na ontvangst van het antwoord

Eerder ingekomen (Zuidoost) en in Q2 afgerond

KIM 1006

Een man klaagt zich opnieuw bij de ombudsman over een in 2014 afgegeven horecaverunning voor de bewonerskantine in een seniorencomplex. De man woont niet in het complex, maar hij is een vaste bezoeker omdat een vriendin van hem er woont. Hij heeft in de loop der tijd meerdere vragen gesteld aan het stadsdeel over de vergunningverlening, maar de antwoorden stellen hem niet tevreden. Om meer duidelijkheid te krijgen over de vraag waar het de man om gaat, nodigt de ombudsman hem uit om zijn klacht te komen toelichten. In eerste instantie neemt de man de uitnodiging aan, maar kort voor de afspraak laat hij weten er vanaf te zien. De ombudsman laat de man weten dat hij, altijd later nog een nieuwe afspraak mag maken.

KIM 751

Henk de Boer is ontevreden over de hem geboden schuldhulpverlening. Hij laat de ombudsman weten al jaren bij schuldhulpverleners te lopen maar dat het niet komt tot een daadwerkelijk traject of een oplossing voor zijn schulden. Hij heeft hier ook al over geklaagd bij het bureau maar voelt zich daarin niet gehoord. De ombudsman spreekt met hem informatie in te winnen bij de schuldhulpverleners om mede aan de hand daarvan vervolgstappen te bepalen. Als deze informatie komt, probeert de ombudsman meerder malen contact op te nemen met Henk

maar dit lukt niet meer. Omdat Henk ook niets meer van zich laat horen, sluit de ombudsman het dossier.

KIM 735

Een man meent recht te hebben op vergoeding van legeskosten voor een ontheffing van de blauwe zone uit april 2011. Hoewel de ontheffing twee jaar geldig zou zijn is die in oktober 2012 komen te vervallen wegens het invoeren van betaald parkeren. Hem zou beloofd zijn dat er een verrekening zou plaats vinden met de (tweede) verlening van de bewonersvergunning. Dit is niet gebeurd waardoor hem 3 naheffingsaanslagen zijn opgelegd. Zowel zijn bezwaar tegen de naheffingen bij Cition als zijn klacht bij het stadsdeel Z-O over de verzuimde compensatie worden afgewezen. Uit onderzoek door de ombudsman blijkt niets van een toezegging van welke aard dan ook over een compensatie in welke vorm dan ook. Wel ligt er een besluit van het stadsdeelbestuur dat inhoudt dat er voor betaalde leges voor ontheffing van de blauwe zone die zijn aangeschaft voor een bepaalde periode geen restitutie plaatsvindt en er na een bepaalde periode een coulance regeling van toepassing is. De man heeft zijn ontheffing voor de in het besluit bepaalde periode aangeschaft en komt dan ook niet voor restitutie in aanmerking. Ook verder valt op de klachtafhandeling door het stadsdeel niets aan te merken. De man wordt door de ombudsman van de bevindingen op de hoogte gesteld en sluit het dossier.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met de heer Z. el Yandouzi via info@gemeentelijkeombudsman.nl of telefonisch via 020 625 99 99.