

## Inleiding

Voor u ligt de derde kwartaalrapportage van dit jaar. De rapportage is qua vorm weer iets aangepast in vergelijking met de voorgaande versies. Er wordt nu wat meer op de individuele stadsdelen ingezoomd. Elk stadsdeel kampt met verschillende problemen en klachten, hoewel er op de meeste terreinen ook veel overlap is. Met de kwartaalrapportage poogt de ombudsman de rode draden per stadsdeel te laten zien. De rapportage wordt zoals gebruikelijk ook op de vernieuwde website van de ombudsman gepubliceerd.

## Cijfers

### *Stadsdeel Noord*

In totaal heeft de Ombudsman Metropool Amsterdam in totaal (het eerste, tweede kwartaal en derde kwartaal) 25 klachten ontvangen die betrekking hebben op het handelen van Stadsdeel Noord. Het is duidelijk dat ten opzichte van vorig jaar er sprake is van een stijging. Het stadsdeel zelf heeft ook reeds te kennen gegeven dat het aantal klachten in de eerste lijn (d.w.z. klachten die het stadsdeel zelf direct heeft ontvangen en afgehandeld) is toegenomen. Na een forse daling in 2013, zoals in onderstaande grafiek valt te zien. Is het aantal klachten in 2014 en 2015 stabiel gebleven. De verwachting is dat dit jaar het aantal klachten nog wel onder het niveau van 2013 zal blijven.

### *Stadsdeel West*

Het aantal ontvangen klachten over het handelen van Stadsdeel West is sinds 2013 elk jaar gedaald. In 2013 was het aantal nog 81. Vorig jaar waren dat er nog maar 53. Over de eerste drie kwartalen van dit jaar heeft de ombudsman 29 klachten ontvangen. Wederom minder dan in de voorgaande jaren. Dit jaar zal daarmee het 'laagterecord' van vorig jaar waarschijnlijk verbroken worden. Opvallend is wel dat het stadsdeel zelf juist een hausse van het aantal ingekomen klachten constateert. Het stadsdeel handelt meer klachten af dan in voorgaande jaren. Een daling van het aantal klachten bij de ombudsman betekent dus niet per definitie een daling van het aantal klachten bij het stadsdeel. Een verklaring voor de uiteenlopende trends is niet voor handen.

### *Stadsdeel Nieuw West*

Net als in Stadsdeel West constateert de ombudsman in Stadsdeel Nieuw West dat er dit jaar een daling van het aantal ingekomen verzoeken is ten opzichte van de voorgaande jaren. Na drie kwartalen staat de teller op 21 ingekomen klachten. Ter vergelijking: vorig jaar was dat aantal na drie kwartalen nog 38. Een enorm verschil dus. Ook hier geldt dat navraag bij het stadsdeel zelf leert dat in de eerste lijn er juist sprake is van een stijging van het aantal binnengekomen klachten.

De stijging is vooral zichtbaar op het gebied van MORA meldingen (d.w.z. meldingen over de buitenruimte) en meer specifiek over afvalinzameling. Uit een gesprek met de klachtencoördinator en stadsdeelsecretaris is gebleken dat dit samenhangt met de ontwikkelingen in diverse wijken van het stadsdeel. Er is veel sprake van vernieuwing (in de vorm van renovatie en sloopwerkzaamheden, maar ook nieuwbouw) van het woningaanbod. Dit zorgt voor veel (grof)vuil en daarmee soms overlast voor burgers.

Overigens geeft de klachtencoördinator zelf een (gedeeltelijke) verklaring voor het uiteenlopen van de cijfers van de ombudsman en het stadsdeel. Naar het schijnt is met enige regelmaat, maar wel abusievelijk, verzuimd om aan het eind van de klachtbehandeling aan de burger kenbaar te maken dat de weg naar de ombudsman openstaat indien de burger ontevreden is. Inmiddels wordt deze zogenaamde ombudsclausule netjes in de klachtafdoeningen aangegeven.

#### *Stadsdeel Centrum*

Over Stadsdeel Centrum komen normaal gesproken de meeste klachten. Dit is sinds jaar en dag zo en is op zichzelf niet vreemd, gezien de concentratie van horeca, entertainment en toeristenindustrie. Hierdoor is het een 'overlastgevoelig' stadsdeel en is de druk op de openbare voorzieningen ook het grootst. Op dit moment is het stadsdeel qua aantal klachten echter voorbijgestreefd door Stadsdeel Zuid.

De afgelopen drie jaar ziet de ombudsman ook ten aanzien van Stadsdeel Centrum een daling van het aantal klachten. In 2013 ontving de ombudsman nog 123 klachten. In 2015 was dat aantal fors gedaald naar 76. De verwachting is dat ook dit jaar het aantal zal dalen. Hoewel het aantal klachten daalt, moet de ombudsman wel constateren dat de klachten veel complexer en hardnekkiger worden. Van het stadsdeel wordt meer inzet en capaciteit geleverd om tot een goede oplossing voor de klachten te komen. De ombudsman constateert dat de (overlast)klachten steeds vaker samenhangen met o.a. de toenemende druk op de binnenstad. Dit probleem is niet zo snel op te lossen. De traditionele overlastklachten, waar de traditionele handhaving op gezet kan worden, komen steeds minder vaak voor. De overlastklachten van nu steken anders in elkaar en spelen zich af op verschillende vakgebieden. Het betreft bijv. niet meer alleen geluidsoverlast, maar een combinatie van klachten. Zo is er ook sprake taxi-overlast (waarbij het Taxiteam betrokken moet worden), het is ook de wijze waarop de openbare ruimte is ingericht en het is ook horecaoverlast en overlast van (air)bnb. Dit vergt een andere aanpak en dat is lastig als een stad zo in afdelingen is verdeeld, waarbij vanuit de eigen focus (discipline / koker) wordt gekeken naar een probleem of klacht. Los van het voorgaande ziet de ombudsman dat ook steeds meer 'burenruzies' over de band van het stadsdeel worden uitgevochten – die kwesties nemen veel capaciteit van het stadsdeel in beslag. Dit laatste vergt specifieke vaardigheden van betrokken ambtenaren om in te kunnen zetten in de sfeer van gespreksvoering en conflictbemiddeling.

#### *Stadsdeel Oost*

In de eerste drie kwartalen van dit jaar heeft de ombudsman 37 klachten over het handelen van Stadsdeel Oost ontvangen. De verwachting is dat het totaal aantal klachten over 2016 nagenoeg hetzelfde zal zijn over het totale aantal in 2015. Dit betekent overigens nog steeds een forse daling ten opzichte van het hoogtepunt in 2013. Van de zeven stadsdelen staat Stadsdeel Oost daarmee in de top 3 waarover het meest geklaagd wordt. Op één staat Stadsdeel Zuid, gevolgd door Stadsdeel Centrum.

#### *Stadsdeel Zuid*

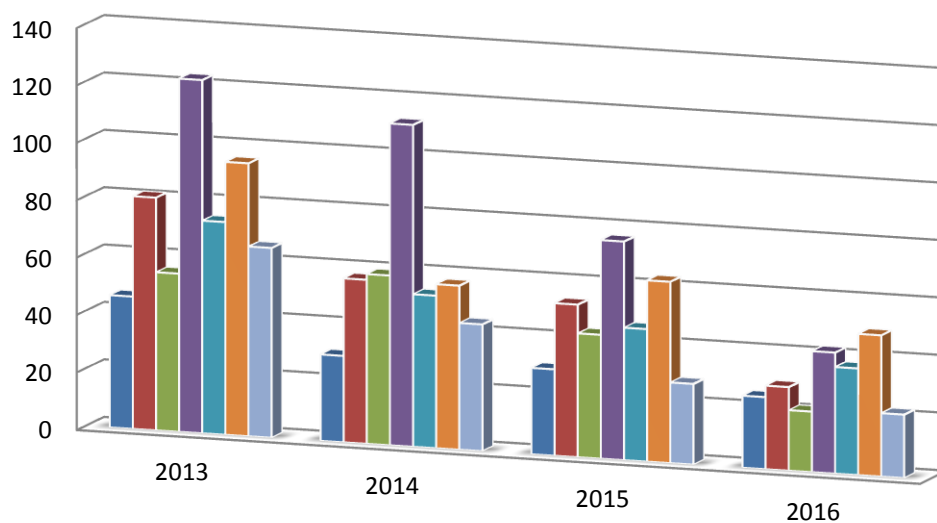
De ombudsman heeft tot op heden (de eerste drie kwartalen van dit jaar) 49 klachten over het handelen van Stadsdeel Zuid ontvangen. Verderop in de rapportage zal dieper worden ingegaan op de inhoud van de klachten. De ombudsman verwacht dat het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar nagenoeg gelijk zal zijn. Over het handelen van Stadsdeel Zuid wordt relatief het meest geklaagd.

#### *Stadsdeel Zuidoost*

Het aantal ontvangen klachten met betrekking tot het handelen van Stadsdeel Zuidoost is uitermate beperkt. Over de eerste drie kwartalen heeft de ombudsman slechts 22 klachten ontvangen. De ombudsman vraagt zich af wat de oorzaak hiervan is. Mogelijk dat de ombudsman wat minder bekend is bij burgers woonachtig in dit stadsdeel. Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn dat de burgers in Zuidoost gewoonweg minder geneigd zijn om (in tweede lijn) te klagen. De verwachting is dat op jaarbasis het aantal binnengekomen klachten over Zuidoost gelijk zal zijn aan het aantal geregistreerde klachten in 2015.

In onderstaande grafiek is een weergave van het aantal geregistreerde klachten per stadsdeel vanaf 2013 opgenomen. De verschillen tussen de stadsdelen komen dan goed in beeld. Ook is de dalende trend van de afgelopen drie jaar duidelijk zichtbaar.

*Figuur 1*



|              | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------|------|------|------|------|
| ■ Noord      | 46   | 30   | 30   | 25   |
| ■ West       | 81   | 57   | 53   | 29   |
| ■ Nieuw West | 55   | 59   | 43   | 21   |
| ■ Centrum    | 123  | 112  | 76   | 42   |
| ■ Oost       | 74   | 53   | 46   | 37   |
| ■ Zuid       | 95   | 57   | 63   | 49   |
| ■ Zuidoost   | 66   | 44   | 28   | 22   |

#### *Vergelijking per kwartaal*

##### *Stadsdeel Noord*

Een kleine verdiepingsslag is hier op zijn plaats. De stijging van het aantal ontvangen klachten dit jaar in Stadsdeel Noord is vooral te wijten aan een stijging in het 2<sup>e</sup> kwartaal. De ombudsman ontving in het 2<sup>e</sup> kwartaal 12 klachten. Een verdubbeling ten opzichte van het 1<sup>e</sup> kwartaal van dit jaar. Het 3<sup>e</sup> kwartaal is met 7 ontvangen klachten geen bijzonder of uitzonderlijk kwartaal. De 'rust' lijkt daarmee in dit kwartaal te zijn teruggekeerd.

##### *Stadsdeel West*

De ombudsman constateert dat het aantal klachten over Stadsdeel West dit kwartaal nagenoeg gelijk is gebleven aan het 2<sup>e</sup> kwartaal. Ten opzichte van hetzelfde kwartaal vorig jaar is er sprake van een lichte daling, van 13 klachten in Q3 2015 naar 10 klachten in Q3 2016.

#### *Stadsdeel Nieuw West*

In de eerste drie kwartalen van 2015 ontving de ombudsman nog per kwartaal tientallen klachten. Opvallend is dat vanaf het laatste kwartaal van 2015 een duidelijke en vrij plotselinge daling zichtbaar is. Er is sprake van een halvering van het aantal klachten in de tweede lijn. Navraag bij het stadsdeel leert dat het aantal klachten in de eerste lijn niet is gedaald. Integendeel, er lijkt juist sprake te zijn van een stijging.

#### *Stadsdeel Centrum*

In tegenstelling tot de (extreem) dalende lijn in Stadsdeel Nieuw West ziet de ombudsman in Stadsdeel Centrum het omgekeerde. Ontving de ombudsman in het eerste kwartaal van dit jaar maar 5 klachten, in dit kwartaal zijn dat er 23. Dit hangt enigszins samen met de toegenomen druk in de zomermaanden in dit deel van de stad. In de zomer zijn mensen bijvoorbeeld meer geneigd om langer op straat rond te hangen, met allerlei overlast gerelateerde klachten van dien. Ook het aantal evenementen neemt dan fors toe.

#### *Stadsdeel Oost*

Het aantal klachten over het handelen van Stadsdeel Oost is de afgelopen jaren vrij stabiel gebleven. Ook de afgelopen 6 kwartalen ziet de ombudsman geen bijzonderheden. Dit kwartaal heeft de ombudsman 11 klachten ontvangen.

#### *Stadsdeel Zuid*

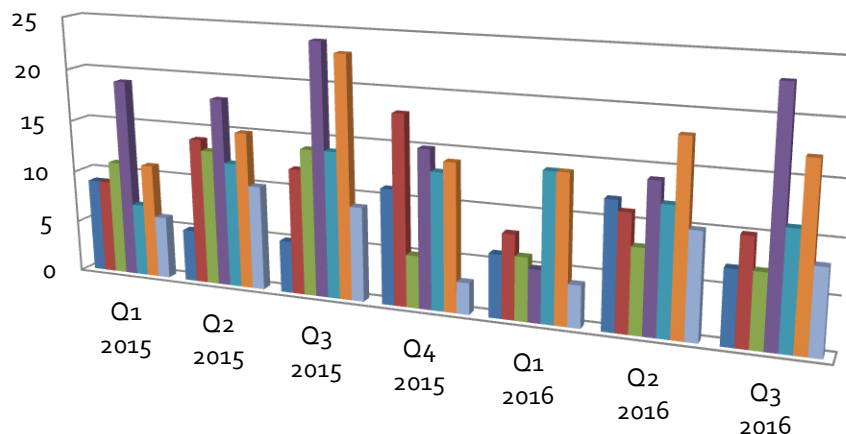
De ombudsman heeft dit kwartaal 17 klachten ontvangen over het handelen van Stadsdeel Zuid. Uit de grafiek hieronder valt verder op te maken dat er geen grote fluctuaties in de aantallen zichtbaar zijn. Vanaf het derde kwartaal van 2015 is ook in dit stadsdeel sprake van een relatief stabiele situatie.

#### *Stadsdeel Zuidoost*

Reeds eerder is opgemerkt dat het aantal klachten over Stadsdeel Zuidoost uitermate beperkt is. Dit kwartaal heeft de ombudsman slechts 8 klachten ontvangen. De situatie dit jaar is daarmee nagenoeg hetzelfde als vorig jaar. Toen ontving de ombudsman in het derde kwartaal 9 klachten.

## 3e kwartaal 2016

Figuur 2



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

## Vergelijking per thema / onderwerp

## Stadsdeel Noord

In onderstaande grafiek worden de klachten gecategoriseerd naar onderwerp. Van de in totaal zeven ontvangen klachten hebben er in Stadsdeel Noord twee betrekking op de openbare ruimte en drie op overlastkwesties. Inhoudelijk is geen duidelijke rode draad zichtbaar. De openbare ruimte zaken hebben bijvoorbeeld betrekking op de afhandeling van meldingen inzake het onjuist aanbieden van afval of de lange omleidingsroute voor fietsers n.a.v. wegwerkzaamheden. De overlastzaken zijn ook vrij divers. Een klager had bijvoorbeeld last van (zeer) hard rijdend verkeer in de buurt, een andere had last van een agressieve overlast gevende buurman.

Een klacht had betrekking op het onderwerp 'Geld en Werk'. Het betreft hier een klacht over de schuldhelpverlening. In Stadsdeel Noord wordt de schuldhelpverlening door Doras verzorgd. Schuldhelpverlening is binnen het bureau van de ombudsman een aparte portefeuille. Over dit onderwerp wordt dan ook een specifieke rapportage gepubliceerd. Deze zal ook terug te vinden zijn op de website van de ombudsman. Deze categorie is echter ook in deze rapportage opgenomen omdat schuldhelpverlening een gedeelde verantwoordelijkheid van de stadsdelen is, samen met de centrale stad. Signaleringen hierover zullen dus ook aan de stadsdelen kenbaar worden gemaakt. Klachten met betrekking tot parkeren (bijvoorbeeld beschikbaarheid parkeerplaatsen) heeft de ombudsman in dit kwartaal in het geheel niet ontvangen.

## Stadsdeel West

Ten aanzien van Stadsdeel West hadden, net als in Stadsdeel Noord, slechts twee klachten betrekking op de openbare ruimte. Er kwam dit kwartaal slechts één overlastkwestie aan de orde. Van de klachten met betrekking tot de openbare ruimte had er inhoudelijk één betrekking op groenonderhoud. De andere klacht had betrekking op de herinrichting van een straat en het weghalen van afvalcontainers, waardoor afval onjuist werd aangeboden.

Een klacht bij de ombudsman had betrekking op de afhandeling van een klacht door het stadsdeel zelf. De burger klaagde over inrichting van een kruispunt, maar kreeg maar geen reactie. Onder de categorie 'overige' zijn zes klachten geregistreerd. Deze klachten zijn zeer divers van aard en hebben onder meer betrekking op bepaalde beleidskeuzes, vergunningverlening, de behandeling van een bezwaarschrift et cetera.

#### *Stadsdeel Nieuw West*

Voor wat betreft Stadsdeel Nieuw West geldt dat er drie klachten betrekking hebben op de categorie openbare ruimte. Zo had een klacht binnen deze categorie betrekking op de gebrekkige onderhoud van een brug, een andere klacht ging om de behandeling van een verzoek om meer afvalbakken te plaatsen. Er is geen zichtbare rode draad.

Opvallend is dat er in het geheel geen klachten bij de ombudsman zijn binnengekomen die betrekking hebben op de categorie overlast. De ombudsman heeft verder wel één klacht ontvangen over de werkwijze van een schuldhulpbureau. Tot slot vallen drie klachten onder de categorie 'overige'. Hierbij gaat het onder meer om de behandeling van een aanvraag omgevingsvergunning voor een terras en de bejegening / handelswijze van de afdeling handhaving.

#### *Stadsdeel Centrum*

De meeste klachten die bij de ombudsman binnenkomen over Stadsdeel Centrum hebben betrekking op de categorieën 'openbare ruimte' en 'overlast'. Zeven klachten hadden betrekking op de categorie openbare ruimte. Zo had één man last van vuil dat door buurtbewoners, bedrijven en toeristen vlakbij zijn woning wordt gedumpt. Ook een andere man klaagde over afval op straat en het gebrek aan handhaving ten aanzien van foutparkeerders. Weer iemand anders kon niet goed gebruik maken van zijn gehandicaptenparkeerplaats, omdat er een paal in de weg stond. Een ander beklagde zich over het groenonderhoud.

Ook onder de categorie overlast zijn in totaal 7 klachten geregistreerd. Het gaat daarbij om overlast vanwege zeer zware voertuigen, zoals touringcars, die gebruik maken van sluiproutes om de stad in te komen en vrij hard rijden. Maar ook om overlast van hinderlijk geparkeerde (brom)fietsen of geluidsoverlast van (automatische) deuren.

#### *Stadsdeel Oost*

Van de klachten die over Stadsdeel Oost zijn binnengekomen hebben er twee klachten betrekking op de categorie openbare ruimte en drie op de categorie overlast.

Van de drie overlast gerelateerde klachten, hadden er twee betrekking op de markt. Zo had één man last van stankoverlast van een marktkraam. Achteraf bleek dat de betrokken marktkraam geen vergunning had om er überhaupt te staan. In een ander geval betrof het een winkeleigenaar die geconfronteerd werd met marktkooplui die hinderlijk de stoep en het looppad naar zijn winkel

blokkeren. De klachten over de openbare ruimte hadden betrekking op de herinrichting van bepaalde gebieden en het onderhoud aan groenvoorzieningen.

In de categorie 'overige' zijn drie klachten geregistreerd. Ook deze klachten zijn zeer divers van aard. Zo had er één had betrekking op het handelen van een begraafplaats en een ander op het handelen van het Meldpunt Zorg en Overlast.

Over de schuldhulpverlening is dit kwartaal ook een klacht binnengekomen. In Stadsdeel Oost is de schuldhulpverlening belegd bij CIVIC. Meer details treft u in de kwartaalrapportage van schuldhulpverlening aan (op de website van de ombudsman).

#### *Stadsdeel Zuid*

Van de ontvangen klachten over Stadsdeel Zuid hadden er maar liefst zes betrekking op de categorie 'Overlast'. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat het om verschillende soorten overlastvormen gaat en er dus niet heel duidelijke een rode draad te ontdekken is. Het gaat om klachten over horecaoverlast, lichtoverlast, geluidsoverlast van feesten en overlast van vrachtwagens. Een ding hebben de klachten veelal wel met elkaar gemeen: de klachten hebben veelal betrekking op de rol van de afdeling Handhaving. Burgers hebben niet het idee serieus genomen te worden, veelal omdat de communicatie vanuit deze afdeling als vrij beperkt wordt ervaren. Op e-mails wordt soms niet gereageerd, net als op terugbelverzoeken. Aan de andere kant geldt dat bepaalde, voor burgers onwenselijke, situaties worden getolereerd tot er een legalisatie of vergunningstraject is opgestart. In sommige gevallen worden de belanghebbende burgers daar ook niet over geïnformeerd en krijgen ze pas achteraf te horen dat er een vergunning is afgegeven en er derhalve niet (meer) te handhaven valt.

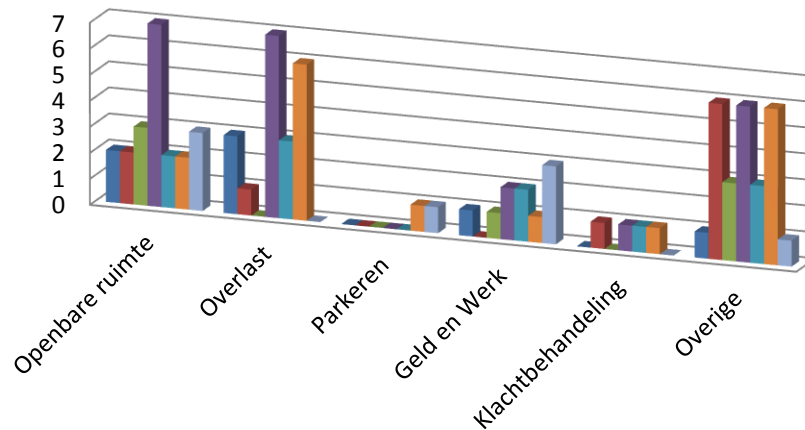
Twee klachten hadden betrekking op de categorie openbare ruimte. In één geval was er sprake van een afsluiting van een voetpad door een aannemer. Volgens de desbetreffende burger zorgde dit voor een zeer gevaarlijke situatie voor voetgangers. Toen de burger daar melding van maakte kreeg hij amper een terugkoppeling. De situatie bleef echter voortduren. Achteraf bleek dat de behandelaar van de melding op vakantie was gegaan en de melding tussentijds bleef liggen. Een klacht had betrekking op de schuldhulpverlening. In Stadsdeel Zuid wordt de schuldhulpverlening verzorgd door PuurZuid. Alle andere klachten waren verder zeer divers van aard.

#### *Stadsdeel Zuidoost*

Ook in Stadsdeel Zuidoost waren er klachten over de openbare ruimte. In dit kwartaal heeft de ombudsman er drie ontvangen. Een van de klachten had betrekking op onderhoud van een voetpad, weer een andere klacht ging over het dumpen van afval door bewoners en bedrijven bij een appartementencomplex. Opvallend is dat, net als in Stadsdeel Nieuw West, geen van de klachten in dit kwartaal onder de categorie 'overlast' vallen. Wel geldt dat er relatief veel geklaagd wordt over de schuldhulpverlening. Klagers geven bij de ombudsman niet gehoord te worden door MaDi Zuidoost, de instantie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de schuldhulpverlening in Stadsdeel Zuidoost. De bereikbaarheid van Madi Zuidoost is volgens hen zeer beperkt en de trajecten duren lang. Het betreft een doelgroep die in zeer moeilijke sociale / financiële omstandigheden zit en er zo snel mogelijk uit wil komen. Dat maakt de klachtgevoeligheid ook groter.

*Figuur 3*

## 3e kwartaal 2016



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

**Inzet Ombudsman Metropool Amsterdam**

Nu duidelijk is hoeveel er wordt geklaagd en waarover is geklaagd, is het ook van belang om te weten wat er nu is gebeurd in een specifiek dossier. Heeft de ombudsman wel of niet iets kunnen betekenen voor de burger en zo ja, hoe heeft hij een doorbraak kunnen forceren? In dit deel van de kwartaalrapportage wordt inzicht gegeven in de inzet van de ombudsman. Per stadsdeel wordt uiteengezet welke acties door de ombudsman zijn verricht en hoe vaak. Het aantal acties correspondeert overigens niet met het aantal dossiers. In sommige dossiers vinden meerdere acties plaats.

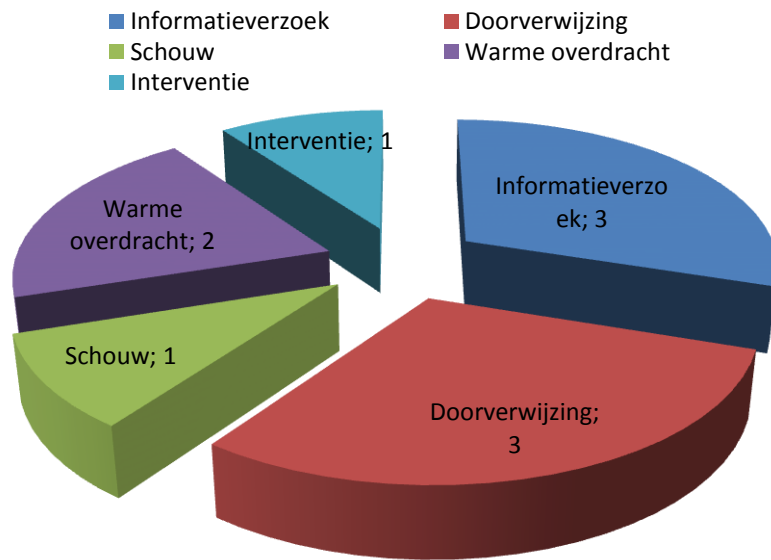
*Stadsdeel Noord*

Uit de cijfers hierboven blijkt dat er over Stadsdeel Noord zeven klachten zijn ontvangen. Driemaal heeft de ombudsman de burger doorverwezen naar de eerste lijn omdat uit de stukken of het contact met de burger is gebleken dat nog niet bij het stadsdeel zelf is geklaagd. In dergelijke gevallen stopt veelal meteen de dossierbehandeling bij de ombudsman. Uiteraard kan de burger wel weer bij de ombudsman terugkomen indien hij of zij ontevreden is over de uiteindelijke reactie van het stadsdeel op de klacht. De ombudsman heeft verder éénmalig geïntervenieerd. Interventie vindt plaats indien de ombudsman bemerkt dat de (eerstelijns) procedure niet juist verloopt en de burger er de dupe van dreigt te raken. In dat geval mengt hij zich in de kwestie en poogt hij het dossier weer de juiste kant op te duwen. In drie dossiers heeft de ombudsman aanleiding gezien om nadere vragen te stellen over de gang van zaken (informatieverzoek). Verder heeft de ombudsman twee dossiers warm overgedragen (aan het stadsdeel) en vond de ombudsman het in een dossier noodzakelijk om op locatie te gaan schouwen om de klacht beter in beeld te krijgen. In onderstaand figuur is het een en ander grafisch weergegeven.

Figuur 4



## Stadsdeel Noord

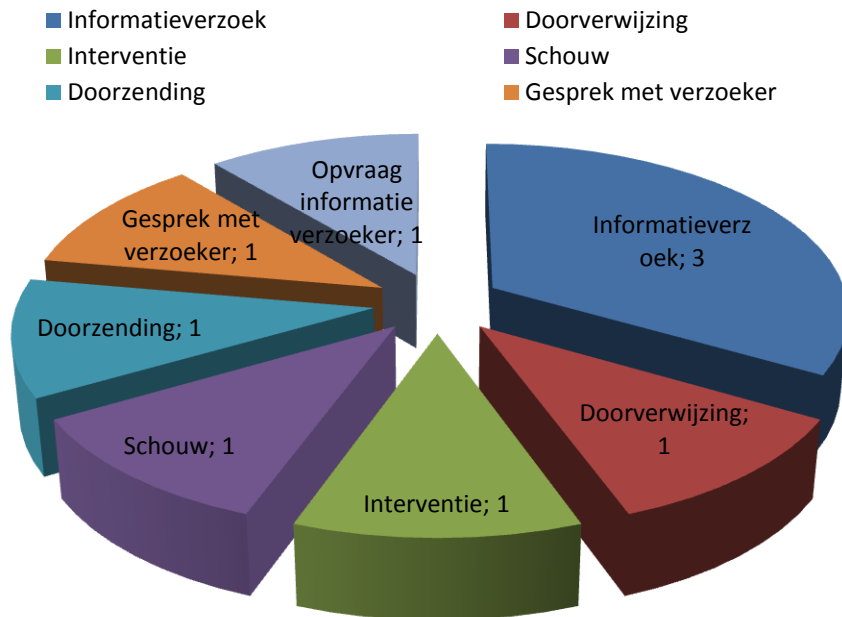


### Stadsdeel West

Kijkend naar de dossiers met betrekking tot het handelen van Stadsdeel West, dan valt op dat de ombudsman gebruik maakt aan een breed spectrum van acties. De meest gebruikte onderzoeksmethodiek is het informatieverzoek. De ombudsman heeft in 3 dossiers de noodzaak gezien om nadere vragen te stellen over de gang van zaken. Verder is er één klacht doorgezonden (d.w.z. dat de ombudsman zelf de klacht doorstuurt en niet de burger doorverwijst), één burger is doorverwezen en heeft er in één dossier een schouw plaatsgevonden. Aan de hand van de gebruikte onderzoeksmethodiek valt op te maken dat de ombudsman in vier van de tien binnengekomen klachten geen aanleiding heeft gezien om nader onderzoek te verrichten (doorzending, doorverwijzing, gesprek met verzoeker en opvraag informatie verzoeker).

Figuur 5

## Stadsdeel West

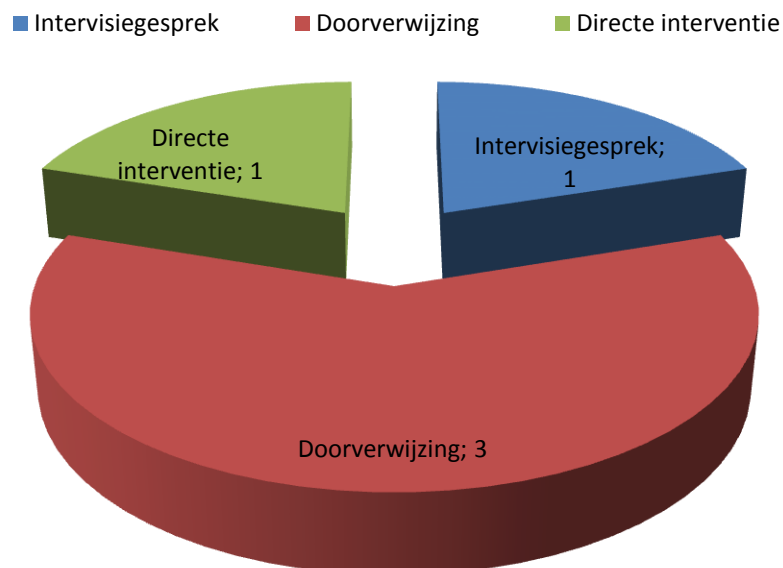


### Stadsdeel Nieuw West

Uit het cijfermateriaal hierboven is al gebleken dat de ombudsman weinig klachten over Stadsdeel Nieuw West heeft ontvangen (7). In bijna de helft van de gevallen heeft de ombudsman de burger moeten doorverwijzen naar de eerste lijn (het stadsdeel), omdat de burger zijn of haar klacht nog niet bij het stadsdeel kenbaar heeft gemaakt. In één kwestie heeft er een intervisiegesprek plaatsgevonden (n.a.v. de afhandeling van een MORA-melding) en in één geval meende de ombudsman te moeten interveniëren. In twee dossiers heeft de ombudsman geen aanleiding gezien om enige handeling (richting het stadsdeel) te verrichten.

Figuur 6

## Stadsdeel Nieuw West

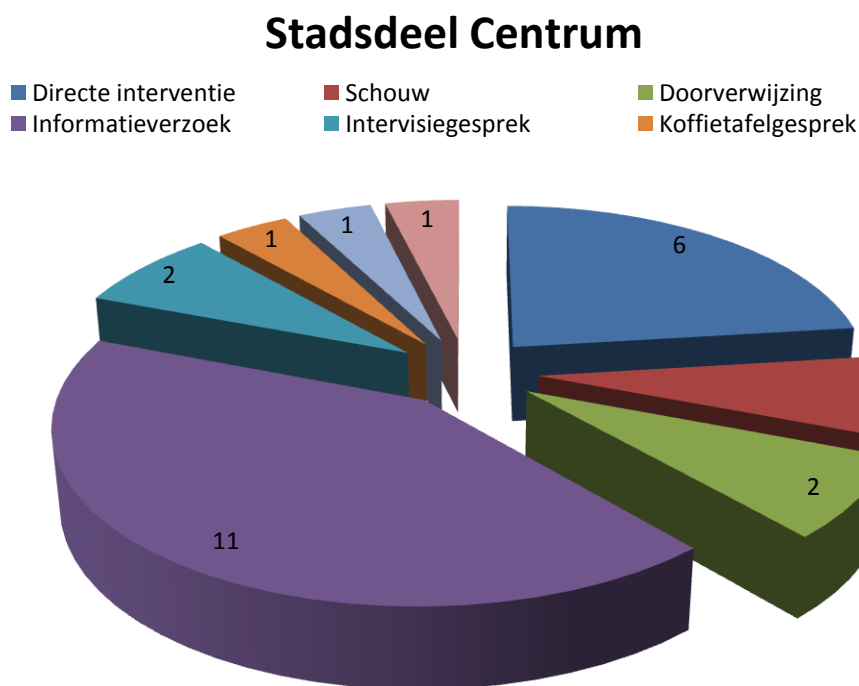


### Stadsdeel Centrum

Bij Stadsdeel Centrum zien we dat de ombudsman in 11 dossiers voldoende aanleiding heeft gezien om het stadsdeel (schriftelijk of per e-mail) nadere vragen te stellen over de gang van zaken. Verder vond de ombudsman het ook noodzakelijk om in 6 dossiers te interveniëren. Net als bij Stadsdeel West valt op dat de ombudsman ook hier een breed spectrum aan acties gebruikt om schot in een bepaald dossier te krijgen. Zo is er éénmalig een coulanceverzoek ingediend, hebben er twee intervisiegesprekken plaatsgevonden met de afdelingen en ambtenaren die betrokken waren bij de klacht en heeft er in één kwestie een koffietafelgesprek plaatsgevonden.

Twee klachten waren in de eerste lijn nog niet bekend en daarom zijn de klagers doorverwezen naar het stadsdeel om eerst daar hun beklag te doen. Verder heeft de ombudsman in twee dossiers aanleiding gezien om een schouw op locatie te organiseren.

*Figuur 7*



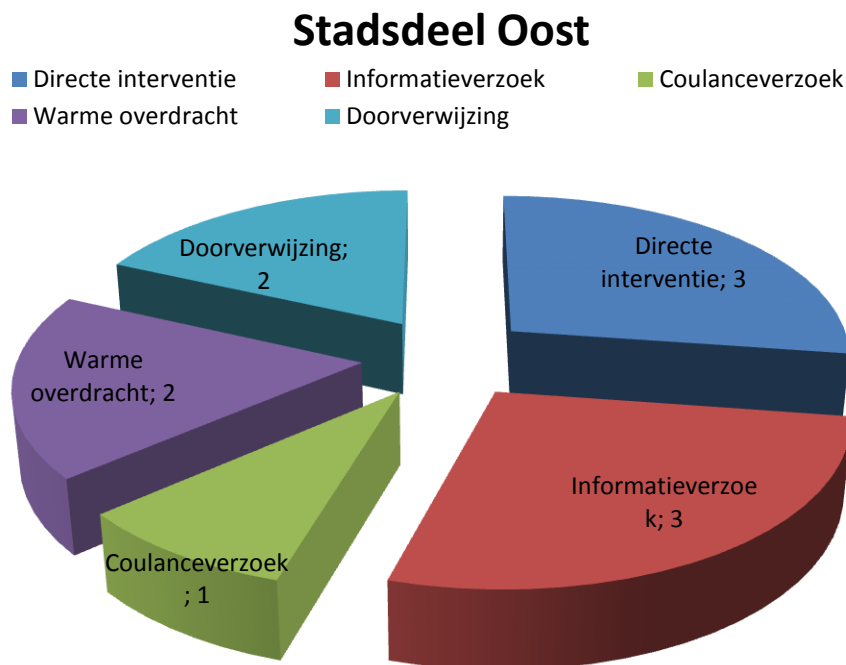
#### *Stadsdeel Oost*

Bij twee ingekomen klachten over het handelen van Stadsdeel oost heeft de ombudsman geconstateerd dat er nog niet eerst bij het stadsdeel zelf is geklaagd. Daarom zijn in beide gevallen de burgers doorverwezen naar het stadsdeel. In drie gevallen heeft de ombudsman aanknopingspunten gezien om tot nader onderzoek over te gaan en nadere vragen te stellen over de gang van zaken.

Verder heeft de ombudsman twee keer een casus 'warm' overgedragen aan het stadsdeel. Dat zijn dossiers waarin de ombudsman in beginsel niets kan betekenen voor de burger, maar de ombudsman wel van mening is dat hij of zij geholpen moet worden (sociale nood). Dan wordt er contact opgenomen met het stadsdeel (of een aan het stadsdeel gelieerde instantie, zoals schuldhulp of het Meldpunt Zorg en Overlast) om de situatie te bespreken en het dossier over te dragen (en de burger de goede richting in te helpen).

In een geval heeft de ombudsman een verzoek om coulance bij het stadsdeel ingediend en in drie gevallen heeft de ombudsman aanleiding gezien om te interveniëren. In figuur 8 is het een en ander grafisch weergegeven.

Figuur 8



#### Stadsdeel Zuid

In een relatief groot deel van de ingekomen klachten over Stadsdeel Zuid heeft de ombudsman zelf geen onderzoek verricht. In totaal heeft de ombudsman in 9 (van de 17 ingekomen klachten in het derde kwartaal) gevallen de burger moeten doorverwijzen of de klacht doorgezonden omdat de klacht niet eerst aan het stadsdeel is voorgelegd.

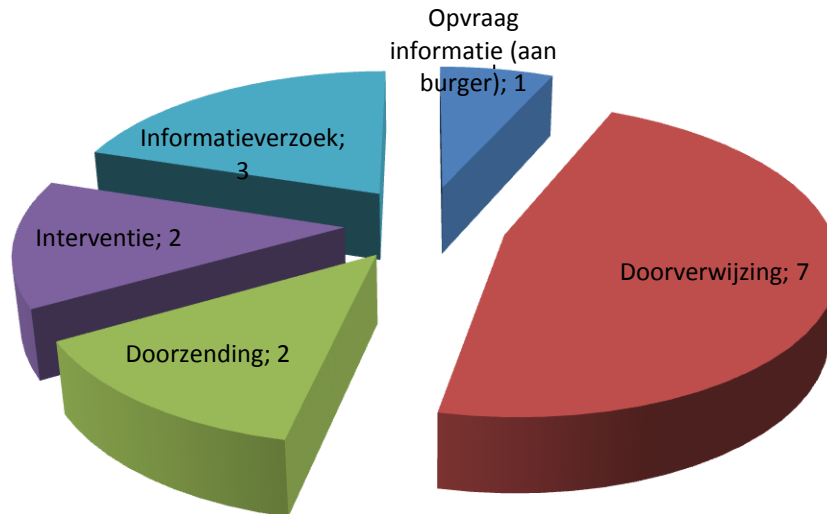
In één geval had de ombudsman meer informatie van de burger nodig om tot nader onderzoek over te gaan. In beginsel krijgt een burger een paar weken de tijd om de informatie aan te leveren, daarna wordt vanuit de ombudsman nogmaals gerappelleerd. Als er dan nog geen reactie komt, dan sluit de ombudsman het dossier. In twee ingekomen dossiers heeft de ombudsman nog geen nadere actie bepaald. Het dossier ligt dan nog ter analyse bij een behandelaar of er wordt nog een gesprek met een burger ingepland om de klacht helder voor ogen te krijgen.

In totaal heeft de ombudsman in vijf kwesties wel al een nadere onderzoeksactie uitgevoerd. Zo is er in drie gevallen een informatieverzoek bij het stadsdeel ingediend en in twee gevallen vond de ombudsman het noodzakelijk om te interveniëren (bijvoorbeeld omdat hem is gebleken dat de eerstelijns klachtenprocedure stagneerde).

Figuur 9

## Stadsdeel Zuid

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

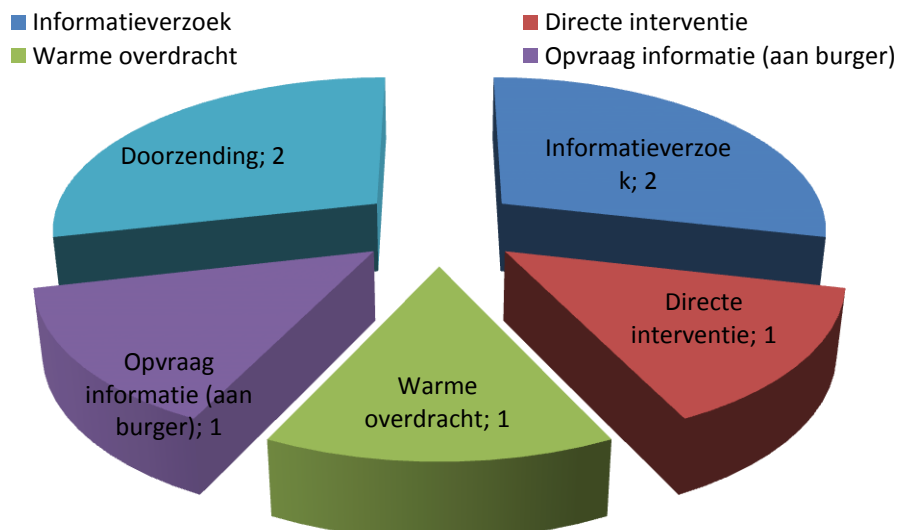


### Stadsdeel Zuidoost

De acties uitgezet door de ombudsman in de dossiers uit Zuidoost zijn zeer divers van aard. Twee keer heeft de ombudsman aanleiding gezien om nadere vragen te stellen aan het stadsdeel (in de vorm van een informatieverzoek). Eveneens in twee gevallen heeft de ombudsman de klacht naar de eerste lijn doorgezonden, ter behandeling door het stadsdeel zelf. Een keer heeft er een zogenaamde warme overdracht plaatsgevonden en heeft de ombudsman de burger aan de instantie overgedragen die de benodigde expertise heeft om de burger verder te helpen. Verder heeft een burger onvoldoende informatie aan de ombudsman doorgestuurd, waardoor de ombudsman zijn klacht niet nader kan onderzoeken. Met de desbetreffende burger is vervolgens contact opgenomen en de ombudsman is nu in afwachting van de relevante stukken. Tot slot heeft de ombudsman in één dossier geïntervenieerd.

Figuur 10

## Stadsdeel Zuidoost



## Signaleringen

### ***Stadsdeel Noord***

De contacten met de medewerkers van het stadsdeel verlopen over het algemeen zeer goed. Ook is de ombudsman uitermate tevreden over het functioneren van de klachtencoördinator (de vaste contactpersoon voor de ombudsman) van het stadsdeel. De klachtencoördinator is proactief en bekommert zich ook om klachten die in beginsel niet onder het stadsdeel vallen. De klachtencoördinator weet de regie te behouden en durft, indien noodzakelijk, ook te sparren met de ombudsman in zeer complexe kwesties.

De ombudsman heeft geen urgente signaleringen specifiek voor Stadsdeel Noord. Wel wil hij nogmaals aandacht vragen voor de uitermate belangrijke positie van de klachtencoördinator. Het is van belang dat haar functie geborgd is en dat er ook altijd een gedegen, professionele achtervang beschikbaar is in het geval van uitval wegens ziekte of verlof.

### ***Stadsdeel West***

De ombudsman heeft ook ten aanzien van Stadsdeel West geen urgente signaleringen. Het aantal klachten is laag en zoals uit de rapportage blijkt is er, kijkend naar de inhoud van de klachten, geen sprake van een rode draad. De samenwerking tussen stadsdeel en ombudsman heeft een verbeterlag ondergaan.

### ***Stadsdeel Nieuw West***

De afhandeling van MORA-meldingen verdient meer aandacht. Duidelijk is dat het aantal MORA-meldingen in Nieuw West flink is gestegen. Uit gesprekken met de stadsdeelsecretaris is gebleken dat dit onder meer te wijten is aan een stijging van het aantal bouwprojecten. Er worden veel woningen gebouwd en gerenoveerd. Dit draagt bij aan een toename van verkeerd aangeboden (grof) vuil. Uit gesprekken met de uitvoering ontstaat het vermoeden bij de ombudsman dat het management teveel op de cijfers zit en niet kijkt naar de kwalitatieve elementen. Het administratief op tijd afhandelen van een melding is belangrijk, maar het daadwerkelijk op tijd afhandelen van een melding is nog belangrijker. De kwaliteit van terugkoppeling aan melders is ook ondermaats. Mogelijk dat medewerkers in de uitvoering druk ervaren om de meldingen vooral administratief op tijd af te doen. Dat kan nimmer de bedoeling zijn.

### ***Stadsdeel Centrum***

Het aantal overlastklachten in dit stadsdeel is behoorlijk. De druk op de binnenstad is de afgelopen jaren enorm toegenomen. De ombudsman heeft in bepaalde dossiers besloten om ter plekke te gaan schouwen, in de nacht mee te lopen met handhavingsteams of zelfs te blijven slapen bij burgers die bij hem over de overlast klagen. De ombudsman is altijd beschikbaar als sparringpartner voor het stadsdeel als het gaat om het bedenken van oplossingen voor deze kwesties. Een aanpak vanuit de keten is overigens een must voor de grootstedelijke problematiek. De ombudsman hamert op het uitvoeren van experimenten.

### ***Stadsdeel Oost***

Ten aanzien van Stadsdeel Oost heeft de ombudsman geen urgente signaleringen. De samenwerking tussen ombudsman en stadsdeel verloopt uitstekend. De ombudsman wordt door het stadsdeel gezien als volwaardige sparringpartner. Complexe kwesties worden met een open visie besproken.

### **Stadsdeel Zuid**

De ombudsman constateert dat meer en meer klachten betrekking hebben op de afhandeling van handhavingsverzoeken. Burgers worden niet of (naar hun mening) niet tijdig geïnformeerd over de voortgang van de afhandeling. In sommige gevallen worden illegale situaties gelegaliseerd (vergunningverlening) zonder dat de belanghebbenden worden geïnformeerd en daartegen eventueel bezwaar kunnen maken. Door overdracht van dossiers of functieverandering van medewerkers stagneert de afhandeling soms. De ombudsman adviseert om handhaving en vergunningverlening meer op elkaar af te stemmen. Bij de afdeling vergunning moet direct zichtbaar zijn of er handhavingsverzoeken zijn ingediend en zo ja door wie. Op die manier kan de indiener van het handhavingsverzoek worden geïnformeerd indien de route van legalisatie (vergunning) wordt bewandeld. Andersom is dit uiteraard ook het geval. De afdeling handhaving dient in één oogopslag te kunnen zien of er sprake is van een vergunningentraject en wat de status daarvan is. Dit voorkomt ergernis en miscommunicatie.

### **Stadsdeel Zuidoost**

Parkeerkwesties voeren meer en meer de boventoon in Stadsdeel Zuidoost. Door de herinrichting van straten en overige openbare ruimte verdwijnen parkeerplekken. In sommige gevallen betreft dit ook parkeerplekken voor gehandicapten. Bij de herinrichting van de openbare ruimte wordt onvoldoende rekening gehouden met dit feit. De plekken komen namelijk niet elders in de nabije omgeving terug. Hoewel het een beleidskeuze is om de openbare omgeving op deze wijze in te richten, gaat het de ombudsman toch wel aan het hart. De ombudsman acht het onwenselijk dat minder mobiele mensen nog meer in hun mobiliteit worden aangetast.

### **Actualiteiten**

#### **Stadsdeel Noord**

##### *Gesprek met stadsdeelsecretaris*

Op 24 augustus jl. heeft de ombudsman samen met de stadsdeelsecretaris teruggekeken naar de behandeling en afhandeling van een complex dossier waarin sprake was van een ernstige burenruzie. De ombudsman had nog een aantal aanvullende vragen en heeft daarom het overleg met de stadsdeelsecretaris ingepland.

##### *Workshop 'Klaar met klachten'*

De ombudsman heeft op donderdag 29 september jl. zijn bijdrage geleverd aan een workshop voor ambtenaren van Stadsdeel Noord. De workshop genaamd 'klaar met klachten', werd enthousiast ontvangen. Tijdens de workshop werden de ambtenaren middels (complexe) casuïstiek geprikkeld om creatieve oplossingen voor knelpunten te bedenken.

#### **Stadsdeel West**

##### *Kennismakingsgesprek met stadsdeelsecretaris*

Op 1 september jl. had de ombudsman een kennismakingsgesprek met de stadsdeelsecretaris van Stadsdeel West, mevrouw Overzier. Mevrouw Overzier volgt de heer Visser op. Het gesprek vond plaats in een prettige en constructieve sfeer. De ombudsman heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om zijn visie op dienstverlening kenbaar te maken.

##### *Bespreking kwartaalrapportages*

Op 14 september jl. heeft een medewerker van de ombudsman de kwartaalrapportages van het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal besproken met de klachtencoördinatoren. Daarbij zijn onder meer de signaleringen met betrekking tot de afhandeling van MORA-meldingen en de standaard-ontvangstbevestiging, die overigens voor alle stadsdelen gelden, besproken. Tevens is er ingezoomd op de

samenwerking tussen stadsdeel en ombudsman en hebben de klachtencoördinatoren aangegeven dat het stadsdeel druk doende is met het creëren van een functieprofiel voor de functie van klachtencoördinator, zoals ook door de ombudsman is aanbevolen.

### **Stadsdeel Nieuw West**

#### *Intervisiegesprek inzake Mora-meldingen*

Een medewerker van de ombudsman heeft op 5 september jl. een aangenaam gesprek gevoerd met een aantal medewerkers van de afdeling verantwoordelijk voor het afhandelen van de MORA-meldingen. De ombudsman constateert dat de medewerkers erg betrokken zijn bij hun werk, maar tegen capaciteitsbeperkingen en systeemtechnische belemmeringen aanlopen. De samenwerking met andere ketenpartners (zoals bijv. Waternet) wordt als onvoldoende beschouwd. Als een melding wordt overgedragen naar een andere ketenpartner, dan volgt er geen terugkoppeling over de afhandeling daarvan. Het is dan voor de medewerkers onduidelijk wanneer en wat er met een melding gebeurt. De melding verdwijnt uit het zicht. Momenteel is Dienstverlening bezig om de systeemtechnische belemmeringen te reduceren. De ombudsman adviseert om zoveel mogelijk de signalen vanuit de uitvoering bij dit verbeterproces te betrekking.

### **Stadsdeel Centrum**

#### *Gesprek ombudsman en stadsdeelsecretaris*

Op 26 juli jl. heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de ombudsman en de stadsdeelsecretaris (mevrouw Duinkerke). Het gesprek had tot doel om de samenwerking tussen de ombudsman en het stadsdeel verder te stroomlijnen. Er is afgesproken dat het stadsdeel en de ombudsman met enige regelmaat om de tafel gaan zitten om de aanpak van prangende overlastkwesties te bespreken.

#### *Bespreking Metro overlast*

Medio juli werd de ombudsman door een medewerker van Stadsdeel Centrum benaderd. Het stadsdeel geeft aan overlastklachten van bewoners te hebben ontvangen. De klachten hebben betrekking op trillingen / geluid afkomstig van de metrolijnen. Het stadsdeel stelt alles tot op het bot te hebben uitgezocht en nu vast te lopen in het proces. Op 1 augustus jl. vond er een gesprek plaats tussen de desbetreffende medewerker en de ombudsman. Het idee is dat de zaak warm wordt overgedragen aan de ombudsman, met medeweten van de bewoners. Het is dan aan de bewoners om te beslissen of zij de kwestie inderdaad aan de ombudsman willen voorleggen of niet.

### **Stadsdeel Oost**

Ten aanzien van Stadsdeel Oost zijn er geen actualiteiten te melden voor dit kwartaal.

### **Stadsdeel Zuid**

Ten aanzien van Stadsdeel Zuid zijn er geen actualiteiten te melden voor dit kwartaal.

### **Stadsdeel Zuidoost**

#### *Kennismaking Dagelijks Bestuur en ombudsman*

De ombudsman is op 27 september jl. door het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel Zuidoost uitgenodigd voor een kennismakingslunch. Tijdens de lunch werd besproken hoe de samenwerking tussen het stadsdeel en de ombudsman verloopt, wat voor visie de ombudsman heeft op dienstverlening, welke prangende kwesties er in dit stadsdeel spelen en wat voor technieken de ombudsman gebruikt om zijn doel te bereiken. Het gesprek vond plaats in een zeer aangename sfeer.



## Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Stadsdeel Noord Q3 2016<sup>1</sup>

### Dossiers ingekomen in Q3 2016 én nog in behandeling

#### KIM 1640

Een man is al enige tijd aan het proberen Stadsdeel Noord en de politie te bewegen tot handhaving van het fietsverbod in het Vliegenbos. Het fietsverkeer in het bos is bovendien toegenomen door de pont Oostveer. Volgens de man is bij ingebruikname van deze pont onvoldoende nagedacht over de extra stroom fietsers die de kortere route door het bos neemt. De man beklaagt zich hierover in 2014 bij het stadsdeel. Het stadsdeel laat weten dat er meer gelijksoortige klachten zijn binnengekomen, maar dat het gebruik door fietsers van de voetpaden in het bos lastig is te voorkomen en moeilijk is te handhaven. Het stadsdeel kan er ook niet op korte termijn bijvoorbeeld een officiële fietsroute van maken. Deze moet voldoen aan allerlei andere eisen, zoals aanpassingen in de verharding en breedte, die niet direct te realiseren zijn. Voor de langere termijn, zo laat het stadsdeel weten, en als er meer duidelijkheid is over het voortbestaan van het Oostveer, wil het stadsdeel een nieuwe visie ontwikkelen over het gebruik door fietsers en wandelaars door het Vliegenbos. Hierin wordt een fietsroute van en naar het Oostveer, op welke wijze dan ook, nadrukkelijk betrokken. Men weegt de belangen tussen groen, wandelaars, fietsers en beschikbare financiële middelen dan zorgvuldig af. Intussen is het 2016 en zijn er allemaal voetpadborden geplaatst, maar de problemen met de fietsers zijn nog niet opgelost. De man wendt zich tot de ombudsman en vraagt zich af wanneer er gehandhaafd wordt.

#### KIM 1747

Mevrouw B. woont met haar kinderen in Stadsdeel Noord en regelmatig verblijft haar partner bij haar. Zelf heeft hij een woning in Stadsdeel Centrum. Beiden zeggen overlast te ervaren van de buurman. Deze zou zich agressief en dominant gedragen en er hebben zich in de loop der tijd (vanaf 2011) diverse incidenten voorgedaan. Betrokkenen zijn ontevreden over de wijze waarop het Stadsdeel Noord en later West de zaak heeft behandeld en hun heeft geïnformeerd. Op enig moment is het dossier overgedragen voor verdere behandeling van Stadsdeel Noord naar Stadsdeel West. Deze overdracht hing samen met het feit dat de partner van mevrouw B. werkt in Stadsdeel Noord en er procedures door elkaar gingen lopen. Voor de zuiverheid heeft het stadsdeel de zaak besloten over te dragen. Betrokkenen zeggen echter sindsdien niets meer vernomen te hebben. Toegezegd is na te gaan wat Stadsdeel West heeft gedaan en of er op dit moment aanleiding is alsnog actie te ondernemen. Betrokkenen zelf zeggen wel dat het qua overlast momenteel rustig is (al dan niet omdat er nog zaken bij de rechter voorkomen). Op basis van het dossier valt op dat Stadsdeel Noord op 2-2-'15 aan betrokkenen laat weten dat het dossier om diverse redenen wordt overgedragen naar Stadsdeel West. Betrokkenen krijgen een contactpersoon en mobiel nummer met het verzoek daar voortaan de overlast te melden. Op 26 maart 2015 wordt een brief gestuurd door Stadsdeel West dat de contactpersoon weg is, het mediation aanbod mislukt is omdat de burens, ondanks meerdere verschillende pogingen, niet reageren op het mediation-aanbod. Er wordt vervolgens gemeld: "de mogelijkheden van het meldpunt houden hier op". De ombudsman heeft een afspraak gemaakt met de behandelend ambtenaar van Stadsdeel West opdat deze kan toelichten wat is gedaan na de overdracht en wat diens bevindingen waren.

#### KIM 2083

Een vrouw woont in Stadsdeel Noord. Zij kaart diverse punten aan. Zij ondervindt als fietser overlast van de omleiding die het stadsdeel heeft gelegd vanwege de werkzaamheden aan de Klaprozenweg. De omleiding is lang, hobbelig en slecht verlicht. Met regen liggen er enorme diepe plassen en de weg bij het bedrijventerrein voelt onveilig. Er zijn meer omleidingen in Noord ongeschikt voor diverse fietsers en voetgangers. Bijvoorbeeld door scheef neergelegde

<sup>1</sup> Het betreft hier een selectie van samenvattingen. Niet elke samenvatting wordt gepubliceerd i.v.m. mate van herleidbaarheid en privacy.

loopplanken en hoge opstappen. Tot slot kan zij zich er niet vinden dat fietsers tijdens sommige festivals van de NDSM-pont worden geweerd. Zij laat weten begrip te hebben voor enig ongemak, maar dat dit nu al jaren voortduurt en spreekt de hoop uit dat gedurende dit traject ook aan fietsers en voetgangers wordt gedacht en niet alleen aan automobilisten. Zij dient begin 2016 een klacht in bij de omgevingsmanager en een lid van de deelraad. De omgevingsmanager zegt de zorgen over de omleiding te begrijpen en belooft nog te laten weten wat er gebeurt met de verlichting. Verder zegt zij dat het lastig is het autoverkeer in Noord om te leiden en dat dit dus wordt beperkt (de Klaprozenweg is de enige verbinding is tussen oost en west). Andere oplossingen (bijvoorbeeld een tijdelijke brug), zo laat zij weten, zijn te duur. Omdat er niets gebeurt, wendt de vrouw zich nu tot de ombudsman.

### Dossiers ingekomen in Q3 2016 én afgesloten

#### KIM 1681

De heer A. dient een melding openbare ruimte in bij Stadsdeel Noord. Het zou gaan om tuinafval dat op een onjuiste locatie is gestort. Meneer A. krijgt na de melding echter geen enkel bericht van het stadsdeel en het tuinafval ligt er nog. Hij dient vervolgens een klacht in bij Stadsdeel Noord. Ook daar krijgt hij geen reactie op. Omdat hij ontevreden is over deze gang van zaken dient hij een klacht in bij de ombudsman. De ombudsman legt op zijn beurt het dossier voor aan de klachtencoördinator van het stadsdeel, met het verzoek om de kwestie zo spoedig mogelijk op te pakken. Aan meneer laat de ombudsman weten dat indien hij niet binnen afzienbare tijd een reactie heeft gekregen, hij zich weer tot de ombudsman kan wenden. De ombudsman verneemt daarna niets meer van meneer en sluit het dossier.

#### KIM 1725

De heer K. stuurt een korte brief aan de ombudsman die diverse vragen oproept. Om die reden vraagt de ombudsman de man hem te bellen of naar het spreekuur te komen zodat hij zijn vraag kan toelichten. Ondanks de brief van de ombudsman reageert de man niet. Er lijkt onenigheid te zijn tussen het stadsdeel en de heer K., maar ook iets tussen de bureaus, politie en de woningbouwvereniging. De ombudsman doet navraag bij het stadsdeel en de politie, maar daar zijn geen nieuwe signalen bekend. De verhuurder vertelt ook een brief te hebben ontvangen en dit vormt de aanleiding om af te spreken dat zij bij de man op huisbezoek gaan om te horen of en wat er aan de hand is.

#### KIM 1766

De heer S. is van mening dat hij niet de juiste begeleiding krijgt bij zijn schuldhulptraject. Meneer S. is een bekende bij de ombudsman. Hij heeft eerder bij herhaling over dit onderwerp geklaagd. De heer S. heeft een vast contactpersoon bij Mentrum. De ombudsman verwijst hem dan ook door naar deze contactpersoon en sluit het dossier.

#### KIM 1871

Een echtpaar in Amsterdam Noord ervaart dat het verkeer rond een kerk in de buurt en in hun straat te hard rijdt. Sinds Nuon in die buurt werkzaamheden verricht, is het verergerd. Ze denken dat drempels of een waarschuwbord hiervoor een oplossing zijn. Ze leggen hun klacht en oplossing bij het stadsdeel voor via een melding openbare ruimte. Het stadsdeel stuurt hun melding door naar Nuon. Het echtpaar neemt daarop contact op met de ombudsman omdat haar vraag volgens haar ook bij het stadsdeel thuis hoort. De ombudsman bespreekt de situatie met het echtpaar. Daaruit maakt hij op dat hun verzoek toch bij het stadsdeel thuishoort, aangezien het stadsdeel over de openbare ruimte en verkeersinrichting gaat. De ombudsman vraagt het stadsdeel de melding alsnog zelf te behandelen. Stadsdeel Noord pakt de melding weer op en de ombudsman sluit het dossier.

### Dossiers eerder ingekomen en in Q3 2016 afgehandeld

**KIM 673**

Een echtpaar woont op een woonboot in Stadsdeel Noord. In verband met de aanleg van de Noord/Zuidlijn krijgt de woonboot in 2003 een andere ligplaats. Na 3 jaar zou de woonboot zijn oude ligplaats weer kunnen innemen. Dat loopt anders en medio 2016 is het eindelijk zover dat de woonboot weer naar de oude ligplaats terug kan. Maar dan blijkt dat de infrastructuur niet klaar is maar heeft het stadsdeel hen al wel op het oude adres ingeschreven. De verhuizing kan dus niet door gaan. Daar komt bij dat het echtpaar niet meer terug wil. Ze zijn inmiddels gehecht geraakt aan de ligplaats waar zij 13 wonen. Zij wenden zich tot de ombudsman die inlichtingen bij het stadsdeel inwint. Het stadsdeel erkent dat de (aanloop naar de) geplande verhuizing geen schoonheidsprijs verdient. Mede om die reden gaat het stadsdeel met het echtpaar in gesprek. Het echtpaar stemt alsnog met verhuizing in en het stadsdeel maakt alle nutsvoorzieningen in orde. De verhuizing is uitgesteld naar oktober 2016. Gezien deze stand van zaken, ziet de ombudsman geen taak meer voor hem weggelegd en sluit hij het dossier.

**KIM 779**

Mevrouw X wendt zich met enige regelmaat tot de ombudsman met haar woonruimteprobleem. Zij woont al heel lang in bij een kennis met haar twee dochters en loopt ook al langere tijd bij schuldhulpverlening in Noord. De ombudsman nodigt schuldhulpverlening uit voor een gesprek om hun ervaringen met mevrouw X te horen. Uit dat gesprek blijkt dat er vanuit schuldhulpverlening veel begeleiding is gegeven om ervoor te zorgen, dat mevrouw haar schulden geregeld krijgt, maar dat dat tot nu toe niet lukt. Ondanks de vele hulp en contacten lukt het niet om mevrouw haar schulden te laten regelen. Zij haakt bij regelmaat af, ook spelen er betwiste schulden tussendoor, hetgeen de schuldhulp stagneert. Het regelen van schulden is echter noodzakelijk m.b.t. een urgentie voor woonruimte. De ombudsman ziet niet wat schuldhulpverlening meer zou kunnen doen voor mevrouw X en sluit het dossier.

**KIM 1027**

In maart wendt een bewindvoerder zich tot de ombudsman. Hij zegt dat hij sinds 2012 bezig is met een schuldhulpverleningstraject, aanvraag schuldsanering bij de GKA voor een cliënt en dat hierbij van alles mis gaat. Hij heeft hierover diverse keren geklaagd en aan de bel getrokken bij de gemeente. Uit stukken en de klachtafhandelingsbrief is op te maken dat er een overdracht van het dossier had plaatsgevonden waarbij niet alles goed is gegaan. De medewerkster wist in eerste instantie van niets en inmiddels is deze medewerkster ook niet meer werkzaam bij Doras. Het dossier zou opnieuw overgedragen worden, met de verzekering dat de nieuwe medewerker goed zou worden ingelicht. Weer gaat het niet goed. De ombudsman gaat in gesprek met Doras, de laatste geeft toe dat een en ander niet goed is gegaan. Ze spreken af dat het dossier direct opgepakt wordt en dat de ombudsman voorlopig de voortgang van het dossier blijft monitoren. Ook zal intern bij Doras gekeken worden naar de geleerde lessen m.b.t. tot dit 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 1396**

Mevrouw Z. bewoont een woning in Amsterdam. In haar tuin heeft haar buurman een boom gesnoeid en wel zodanig, dat de boom het niet overleefd heeft. Als de boom niet verwijderd wordt is de kans groot, dat de boom zal omvallen met alle gevolgen van dien. Ook heeft de buurman een nieuw hek geplaatst, waardoor zij haar achterdeur niet goed meer kan sluiten.

Omdat mevrouw Z. nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente zelf en het beleid van de ombudsman is dat eerst de gemeente in de gelegenheid gesteld dient te worden om op haar klacht te reageren stuurt de ombudsman op haar verzoek de klacht door. De gemeente antwoordt, dat er een onderzoek heeft plaats gevonden naar de staat van de boom. Uit dat onderzoek komt naar voren dat de doodsoorzaak van de boom niet door het snoeien van de boom is geweest, maar dat een andere oorzaak hieraan ten grondslag ligt. Voorts is het snoeien van de boom door de buurman niet van dien aard geweest, dat er een vergunning aangevraagd had moeten worden. De boom kan weggehaald worden en wordt beschouwd als " noodkap", waardoor er geen legeskosten in rekening gebracht zullen worden. Tot slot zal overeenkomstig het bomenbeleid van de gemeente de eigenaar van haar woning aangeschreven worden om tot heraanplant over te gaan. Met betrekking tot ongevraagd betreden van haar woning en het zonder overleg verplaatsen van het hek schrijft de gemeente, dat de gemeente hier geen oordeel over kan vellen en dat het hier zaken betreft over politie en civiel recht. De gemeente verwijst mevrouw Z. hiervoor naar bijvoorbeeld buurtbemiddeling. Nu de gemeente de klacht van mevrouw Z. uitvoerig beantwoord heeft en er geen vermoeden is van onbehoorlijk handelen van de zijde van de gemeente is er verder geen rol meer weggelegd voor de ombudsman en sluit hij het dossier.

#### **KIM 1420**

Een man klaagt over Doras en vraagt de ombudsman om hulp. Hij zegt dat hij rond moet komen van 650,- per maand en dat daar nog alles van betaald moet worden. Hij heeft ook schulden, de bedragen lopen alleen maar op. Hij overziet het allemaal niet meer. De ombudsman neemt contact op met Doras en WPI. Hij vraagt naar de situatie van deze man en vraagt ook om contact op te nemen met hem. Het blijkt dat de man een netto inkomen heeft van 856,- en dat daar alle vaste lasten van worden betaald. Ook blijkt dat bij de bewindvoerder zijn schuldensituatie bekend is en dat er voor zover bij bekend, er geen dreigende schulden zijn. Wel betwist de man zijn schulden en kan daarom niet in een schuldsaneringstraject. Er zijn verschillende afbetalingsregelingen. Doras bezoekt de man nog eens en bespreekt zijn ongenoegen. Besproken is dat de man desgevraagd wordt aangemeld bij de Regenbooggroep die de man kan helpen met het schrijven van brieven. Bij deze omstandigheden sluit de ombudsman het dossier.

#### **KIM 1725**

De heer K. stuurt een korte brief aan de ombudsman die diverse vragen oproept. Om die reden vraagt de ombudsman de man hem te bellen of naar het spreekuur te komen zodat hij zijn vraag kan toelichten. Ondanks de brief van de ombudsman reageert de man niet. Er lijkt onenigheid te zijn tussen het stadsdeel en de heer K., maar ook iets tussen de bureaus, politie en de woningbouwvereniging. De ombudsman doet navraag bij het stadsdeel en de politie, maar daar zijn geen nieuwe signalen bekend. De verhuurder vertelt ook een brief te hebben ontvangen en dit vormt de aanleiding om af te spreken dat zij bij de man op huisbezoek gaan om te horen of en wat er aan de hand is.

### **Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Stadsdeel West Q3 2016<sup>2</sup>**

#### **Dossiers ingekomen in Q3 2016 én nog in behandeling**

#### **KIM 1863**

Een man klaagt erover dat veel buurtbewoners in de Da Costastraat hun afval naast de containers plaatsen. Hij geeft aan dat de straat is veranderd in één grote vuilnisbelt. Volgens hem komt dit doordat er bij de herinrichting van de Kinkerstraat meerdere containers zijn weggehaald. De man stelt meerdere klachten bij de gemeente te hebben ingediend, maar tot nu toe is de situatie nog

<sup>2</sup> Het betreft hier een selectie van samenvattingen. Niet elke samenvatting wordt gepubliceerd i.v.m. mate van herleidbaarheid en privacy.

niet veranderd. De man wil dat de gemeente veel meer gaat handhaven en wendt zich daarom tot de ombudsman.

**KIM 2210**

Buurtbewoners maken bezwaar tegen de verlening van een last onder dwangsom door het stadsdeel aan een naastgelegen restaurant. De buurtbewoners kunnen zich onder meer niet vinden in de daarin verleende begunstigingstermijn. Daarnaast vinden zij dat het stadsdeel het bezwaar veel te laat behandelt. De uitnodiging voor een hoorzitting vindt plaats na het verstrijken van eerder genoemde begunstigingstermijn. Tot slot vinden zij dat het stadsdeel hen onvoldoende inzage geeft in het dossier. Zij schrijven daarover een brief aan de bezwaarschriftencommissie en wenden zich ongeveer tegelijkertijd tot de ombudsman.

**Dossiers ingekomen in Q3 2016 én afgesloten**

**KIM 1700**

Mevrouw C. heeft een klacht ingediend over het wegmaaïen van planten en bloemen en achterlaten van het snoeiwerk en vuil in haar straat. Behoudens een ontvangstbevestiging krijgt zij geen reactie op haar klacht. De ombudsman doet navraag en vervolgens wordt haar klacht alsnog per mail beantwoord, waarin de wijkbeheerder stelt in de veronderstelling te zijn, dat er al telefonisch contact was geweest. In de mail geeft hij aan dat het stadsdeel zoveel mogelijk de stokrozen laat staan en dat voor zover hij kon nagaan het hier niet goed is gegaan, omdat er enkele veegwagens niet goed functioneerden. De ombudsman laat mevrouw weten, dat het hier blijkbaar om een incident gaat. Het niet reageren binnen 5 dagen conform de ontvangstbevestiging klacht heeft hij inmiddels al gemeente breed aangekaart en hij zal volgen of dit tot verbetering leidt.

**KIM 1745**

De heer A. dient een klacht in over een kruispunt in zijn woonomgeving. Hij zegt dat het niet veilig is; er vinden met grote regelmaat aanrijding plaats. Met uitzondering van een ontvangstbevestiging krijgt hij geen reactie. Vier maanden na het indienen van de klacht vraagt hij de ombudsman het stadsdeel wakker te schudden. Binnen een week wordt excuus aangeboden en de man wordt alsnog geïnformeerd onder vermelding dat er sprake is geweest van miscommunicatie. Inhoudelijk is nagegaan of er meer ongevallen zijn geweest de afgelopen 10 jaar, maar dat blijkt niet uit de cijfers. Er is zeer recent een meerjarenplan verkeersveiligheid vastgesteld, maar de verkeerssituatie waar de heer A. op doelt, is daarin niet als onveilig opgenomen. De ombudsman heeft van de heer A. na deze reactie niets meer gehoord en ziet geen aanleiding tot nader onderzoek.

**KIM 1845**

Een echtpaar is eigenaar van een drijvend café-restaurant in Stadsdeel West. In 2013 hebben ze grootse plannen. Ze willen naast of in ieder geval in de buurt van het café ook een drijvend hotel realiseren. Na veelvuldig en uitvoerig overleg worden er in de periode juni 2013 en september 2014 drie conceptaanvragen ingediend. Elke keer een verbeterde versie. De gesprekken met het stadsdeel ervaren zij op dat moment als veelbelovend en constructief. Desalniettemin blijft een positief antwoord op de conceptaanvragen uit. Ook de laatste aanvraag (medio december 2014) wordt afgewezen. Het echtpaar kan deze laatste afwijzing niet plaatsen en zijn daardoor onaangenaam verrast en uit het veld geslagen. Zij voelen zich op het verkeerde been te zijn gezet door de wijze waarop het proces is verlopen. Daarom kloppen ze aan bij de Gemeentelijke Ombudsman. De ombudsman duikt in het dossier en constateert dat het echtpaar zich reeds tot

de bestuurscommissie van het stadsdeel heeft gewend en ook de verantwoordelijk wethouder, de heer Kock, hebben benaderd. Ook constateert hij dat het stadsdeel in beginsel welwillend heeft meegewerkt aan een nadere uitwerking van het idee. Problematisch is echter dat het verlenen van een ligplaatsvergunning niet mogelijk is omdat het hotel geen specifiek watergebonden functie heeft. Conform de stedelijke beleidskaders is een vergunning dus niet mogelijk, zeker nu ook de politiek bewust heeft gekozen om geen afwijking hierop toe te staan. De ombudsman heeft geen zeggenschap over deze politieke keuze. Het proces op zichzelf is naar de mening van de ombudsman niet onredelijk of onbehoorlijk verlopen. Hij ziet daarom onvoldoende aanknopingspunten om het onderzoek verder voort te zetten.

#### **KIM 1947**

Een vrouw en man, woonachtig in Stadsdeel West, bezoeken het spreekuur van de ombudsman. Zij beklagen zich over het feit dat een groot pand in hun straat wordt omgetoverd tot een hotel, waar ook nog eens een verdieping op gebouwd zal gaan worden. Ze zijn bang voor de overlast die de bouw van het hotel met zich mee zal brengen. Bovendien is het volgens hen in strijd met het vastgestelde bestemmingsplan. Ingediende zienswijzen door omwonenden worden door het stadsdeel niet op een correcte wijze behandeld. De ombudsman vraagt de vrouw en man om op één a4 puntsgewijs aan te geven wat hun klachten zijn en om de klachten met onderliggende documenten te onderbouwen. Hij zal dan de klacht in behandeling nemen. Hij verneemt daarna niets meer van hen en is daarom genoodzaakt om het dossier te sluiten.

#### **KIM 2033**

Mevrouw A. wendt zich tot de ombudsman met een paar vragen inzake de renovatie van haar burens, te weten: is er een vergunning verstrekt, kan er zonder haar toestemming beton voor haar deur geplaatst worden en wie is verantwoordelijk om de ontstane viezigheid op te ruimen? Daarbij stuurt ze een recente ontvangstbevestiging van klacht van Stadsdeel West toe. De ombudsman laat de vrouw weten het stadsdeel te zullen vragen haar vragen te beantwoorden. Als ze na vijf werkdagen niets gehoord heeft of ze is niet tevreden over het antwoord, kan ze opnieuw contact opnemen. Het stadsdeel laat weten haar vragen te hebben beantwoord. De ombudsman verneemt niets meer van de vrouw en sluit het dossier.

#### **KIM 2079**

Mevrouw B. wendt zich tot de ombudsman met een klacht over het uitblijven van een reactie op twee brieven van haar uit juli. Daarnaast heeft zij inhoudelijke vragen over handhaving bouwvergunning van een woonboot, maar ook over het beleid bij woonboten en de informatieverstrekking daarover van de gemeente. Tot nu toe wordt zij van het kastje naar de muur gestuurd door de Centrale Stad en Stadsdeel West. De ombudsman vraagt de centrale klachtencoördinator van de gemeente de klacht in behandeling te nemen en stuurt de klacht door. Hij bericht mevrouw B. en vraagt haar de reactie van de gemeente nog even af te wachten. Stadsdeel West beantwoordt alsnog de vragen van mevrouw en de ombudsman legt zijn rol uit bij beleid en hoe zij dit kan proberen te beïnvloeden.

### **Dossiers eerder ingekomen en in Q3 2016 afgehandeld**

#### **KIM 610**

Een vrouw komt bij de ombudsman met een klacht over de schending van haar privacy en klacht over de bejegening van een medewerker van het ABC West. We hebben gekeken in hoeverre de privacy van mevrouw is geschonden, dit bleek niet het geval. De bejegeningssklacht had veel te maken met het wantrouwen dat mevrouw heeft naar schuldhelpverlening, waar de medewerker

van ABC haar naar wil verwijzen. De ombudsman biedt de vrouw aan als onafhankelijk persoon bij het gesprek tussen haar en het ABC te zijn, zodat het schuldhelpverleningstraject in gang gezet kon worden. Hier is mevrouw niet meer op terug gekomen.

**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 vandien 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 947**

Een vrouw ondervindt geluidsoverlast van de burens. De woning naast haar werd van oudsher bewoond door een gezin maar tegenwoordig wordt de woning aan 7 studenten verhuurd. Zij dient diverse verzoeken tot handhaving in maar het stadsdeel treedt niet handhavend op. De vrouw is van mening dat het stadsdeel verplicht is handhavend op te treden. Al haar klachten en meldingen hebben niet het gewenste resultaat. Tegen het besluit van het stadsdeel om niet handhavend op te treden is de vrouw bij de rechtbank in beroep gegaan. Deze zaak loopt nog. De ombudsman ziet geen aanleiding om onderzoek te doen, mede gezien het feit dat de Rechtbank zich over de zaak buigt. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 999**

De ombudsman ontvangt van de heer O. een mail waarin hij stelt geen reactie te hebben ontvangen op een klacht over parkeerdruk in zijn buurt. Navraag van de ombudsman bij de gemeente maakt duidelijk dat zijn klacht is doorgestuurd naar Cition. Hoewel deze veel met parkeerklachten te maken heeft, is dit een onderwerp waarover zij niets kunnen zeggen. Cition meldt aan de ombudsman de klacht te hebben doorgestuurd naar het stadsdeel dat verantwoordelijk is voor de beantwoording. Daarna is het onduidelijk wat er gebeurt, maar ondanks een verzoek daartoe, blijft ook nadere informatie van de man uit. Omdat het bovendien een klacht betreft van bijna een jaar geleden, sluit de ombudsman het dossier.

**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 een hek. 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 reageert en 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. Na de kwestie



nogmaals onder de aandacht van het stadsdeel te hebben gebracht, besluit het stadsdeel de punten vier maanden later weg te werken. 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. 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. Omdat de man nog geen klacht heeft ingediend bij het stadsdeel, stuurt de ombudsman zijn klacht eerst door. De ombudsman laat de man weten dat hij -indien hij het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht - te allen tijde weer tot de ombudsman kan wenden.

**KIM 1431**

Mevrouw Q schrijft de ombudsman dat zij al driemaal de gemeente heeft verzocht kenbaar te maken of een vergunning vereist is voor een bepaald bouwwerk in de tuin van haar burens. Behalve een ontvangstbevestiging heeft ze niets van de gemeente gehoord. Na veel speurwerk blijken haar e-mails te zijn doorgestuurd naar een digitale postbus die sinds de reorganisatie niet meer in gebruik is, maar nooit opgeheven. Deze fout is nu hersteld en met mevrouw Q is contact opgenomen. Zij heeft laten weten blij te zijn dat haar klacht nu serieus wordt behandeld.

**KIM 1535**

Meneer X 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 ik al een aantal malen een lekke band heb gehad en schade aan mijn fiets door opspattend gesteente van auto's. Ik heb intussen al nieuwe banden moeten kopen wat mij ca. € 80 heeft gekost. Ik heb bij de Gemeente Amsterdam hierover geklaagd en gevraagd of ze een stofzuigauto langs deze straat willen sturen. Ik heb - ondanks toezegging dat er binnen een week contact met mij wordt opgenomen - nooit meer iets van gehoord. Ik heb nog wel een keer gebeld, maar na 3 x doorverbinden heb ik opgehangen. Wat kan ik nog doen, want de straat ligt nog steeds vol puin. 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 1563**

Een man ervaart geluidsoverlast van een restaurant dat pal onder zijn appartement is gevestigd. Het gaat om geluidsoverlast van pratende en lallende bezoekers van het restaurant op de stoep en van de muziek. De man schrijft de ombudsman dat Stadsdeel West daar niet tegen optreedt ondanks de vele MOR-meldingen van zijn kant. De man heeft zich in 2014 eerder tot de ombudsman gewend. Toen bleek dat het stadsdeel diverse controles en geluidsmetingen heeft uitgevoerd en een akoestisch onderzoek heeft geëist. Op grond van het akoestisch onderzoek is de geluidsinstallatie verzegeld. Het stadsdeel heeft constatering en aanschrijvingen verricht en de ondernemer diende maatregelen te nemen. Dat was voor de ombudsman aanleiding om het dossier te sluiten. De man schrijft nu dat er in wezen niets is veranderd. Hij heeft inmiddels twee jaar geluidsoverlast. Hij kan pas om 01:00 uur 's nachts slapen en tussen 18:00 en 02:00 uur heeft hij geluidsoverlast en moet hij zijn tv harder zetten om niet door de muziek en het geroezemoes overstemd te worden. De ombudsman informeert bij het stadsdeel die laat weten dat er de afgelopen tijd niet heel veel klachten zijn binnengekomen en dat de man in 2016 nog niet heeft geklaagd. Eind 2014 is de geluidsinstallatie voorzien van een begrenzer en verzegeld door de



gemeente Amsterdam. Door de bouwkundige constructie van de woning is het een gehorige woning. Eind 2015 heeft het stadsdeel een maatwerkvoorschrift opgelegd op de uitoefening van het restaurantbedrijf in het pand dat niet is gekoppeld aan de (persoonlijke) exploitatievergunning. Dus ook een nieuwe exploitant dient zich automatisch aan de voorwaarden in het maatwerkvoorschrift te houden. De toezichthouders van de gemeente controleren regelmatig. Indien de man overlast heeft, dient hij een MOR-melding doen. Dan plant het stadsdeel avondcontroles in. De ombudsman laat de man weten dat hij gezien deze stand van zaken niet goed weet wat hij voor de man kan betekenen. Het restaurant houdt zich aan de maatwerkvoorschriften en de handhavers controleren na meldingen maar ook regulier zonder dat er (structureel) grote geluidsovertredingen worden vastgesteld. De ombudsman sluit het dossier.

### **Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Stadsdeel Nieuw West Q3 2016<sup>3</sup>**

#### **Dossiers ingekomen in Q3 2016 én nog in behandeling**

##### **KIM 1874**

Een man is in september 2014 aan het koken en hoort de deurbel rinkelen. Hij doet de deur open en daar staan twee handhavers van Stadsdeel Nieuw-West. Zij delen hem mee dat er een bus is betrokken bij het illegaal plakken van posters, die op zijn naam geregistreerd staat. De handhavers vragen hem om legitimatie van hem of zijn zoon. De man doet dan de deur dicht. Een kwartier later komt de politie erbij. De man dient op 9 september 2014 een klacht in bij de burgemeester. Hij kan zich er niet in vinden dat toezichthouders op basis van een vermoeden zo laat op de avond bij hem aanbellen en hem vragen zich te legitimeren. Daarnaast is hierdoor het eten aangebrand. De man krijgt vervolgens twee boetes: één wegens het plakken en de andere vanwege het niet voldoen aan de identificatieplicht. De man stuurt de burgemeester medio oktober 2014 een herinnering. De Dienst Stadtoezicht laat de man op 22 oktober weten dat Stadsdeel Nieuw-West de klacht zal behandelen, omdat de toezichthouders daar werken. Het stadsdeel reageert bij brief van 7 november 2014 met een toelichting op handelwijze en bevoegdheden van buitengewoon opsporingsambtenaren. Op 27 januari 2015 dient de man opnieuw een klacht in. Het stadsdeel nodigt de man uit voor een gesprek op 20 februari 2015. Daarin laat de man nogmaals weten dat hij zich niet kan vinden in de handelwijze van de toezichthouders. Ook verzoekt hij om schadevergoeding voor het aangebrande eten en de kosten voor het aangetekend versturen van brieven. Het stadsdeel stuurt de man op 24 maart 2015 een brief waarin het de man meedeelt dat zijn standpunten die betrekking hebben op het proces-verbaal niet worden betrokken bij de behandeling van de klacht. Daarover is de gemeente niet bevoegd een uitspraak te doen en zal justitie zich moeten uitlaten. Het stadsdeel bevestigt tot slot dat het verzoek om schadevergoeding is overgedragen aan VGA. VGA laat weten dat het van oordeel is dat het stadsdeel niet verwijtbaar heeft gehandeld en dat het verzoek om schadevergoeding wordt afgewezen. De man blijft contact zoeken en dient op 21 maart 2016 weer een klacht in bij de burgemeester over het uitblijven van een reactie op de brief van 9 september 2014. Het is niet duidelijk of er daarna gereageerd is door de gemeente. De man wendt zich in augustus 2016 tot de ombudsman.

##### **KIM 2192**

Een man dient bij de ombudsman en bij het stadsdeel een klacht in over de afhandeling van zijn bezwaarschrift tegen de vergunningverlening inzake een dakterras. De procedure zou in het

<sup>3</sup> Het betreft hier een selectie van samenvattingen. Niet elke samenvatting wordt gepubliceerd i.v.m. mate van herleidbaarheid en privacy.

geheel niet juist zijn verlopen. Ook de reactie op de afhandeling van zijn klacht kan hij niet plaatsen, daarom wendt hij zich tot de ombudsman.

### Dossiers ingekomen in Q3 2016 én afgesloten

#### **KIM 1614**

Mevrouw X heeft diverse verzoeken gedaan via MORA meldingen om meer afvalbakken, maar krijgt steeds het antwoord, dat het zwerfvuil is verwijderd. Ook heeft zij een klacht ingediend, maar geen antwoord gekregen. De ombudsman doet navraag bij Stadsdeel Nieuw-West en verneemt dat de klacht niet bekend is. De ombudsman vraagt het stadsdeel de klacht in behandeling te nemen en mevrouw X tevens een inhoudelijk antwoord op haar verzoek om meer afvalbakken te geven. Hij vraagt mevrouw X de reactie van het stadsdeel even af te wachten. Als ze daarover niet tevreden is, kan zij opnieuw contact met hem opnemen.

#### **KIM 1803**

Een man dien een melding over de buitenruimte in bij de gemeente Amsterdam. Een brug in zijn omgeving dient nodig te worden onderhouden. Hij ontvangt een standaard antwoord waarin wordt aangegeven dat hij binnen 3 weken een reactie kan ontvangen. Omdat hij na drie weken nog geen reactie heeft ontvangen, dient hij uiteindelijk een klacht in. Ook daarop duurt het even voordat hij een reactie ontvangt. Uiteindelijk krijgt hij een reactie op zijn melding, maar daar is hij zeer ontevreden mee. In de reactie wordt de melding afgehandeld met de mededeling dat het verzoek niet wordt gehonoreerd. Er volgt geen toelichting, niets. De reactie is bovendien uitermate onpersoonlijk. Het betreft een No-reply bericht, dus antwoorden is niet mogelijk. De naam van de behandelaar wordt ook niet vermeld. Een dag later ontvangt hij echter een email van een medewerker van de gemeente die aangeeft dat er een grootschalige inspectie van alle bruggen en kademuren wordt voorbereid. De man vindt dat de procedure rondom mora-meldingen herzien moet worden en dient daarom alsnog een klacht hierover in bij de Gemeentelijke Ombudsman. De ombudsman gaat naar aanleiding van dit dossier het gesprek aan met het stadsdeel. Daaruit komt naar voren dat er sprake is van beperkte capaciteit en een niet-meewerkend softwaresysteem, waardoor de afhandeling van dit soort meldingen niet altijd even vlekkeloos verloopt. De ombudsman zegt de man toe dat hij de signalen zal bespreken met de stadsdeelsecretaris om zodoende aandacht te krijgen voor het probleem. Inmiddels heeft Dienstverlening, licentiehouder van het softwaresysteem, aangegeven dat er een nieuw softwaresysteem komt. Er is een projectgroep samengesteld om dit te bewerkstelligen. De ombudsman zal de ontwikkelingen op dat gebied blijven volgen.

#### **KIM 1832**

Een man heeft een aanvraag omgevingsvergunning voor een terras op een steiger aan het water ingediend. Volgens hem heeft het stadsdeel Nieuw West de procedure niet naar behoren uitgevoerd. De man heeft een bezwaarschrift ingediend. De ombudsman adviseert de behandeling van het bezwaarschrift af te wachten. Niets meer van de man vernomen

#### **KIM 1902**

Een vrouw klaagt over afwijzingen van wooncorporaties en over de schuldhulpdienstverlening. De ombudsman heeft niets over wooncorporaties te zeggen of over afwijzingen van hen. Wel kunnen we de gemeentelijke schuldhulpverlener een en ander voorleggen en vragen. Daarbij is het van belang dat de ombudsman een tweedelijns klachtinstanties is. Daarom vraagt de ombudsman toch eerst een klacht in te dienen bij de schuldhulpverlener en het probleem eerst aan hen voor te

leggen. Als zij het dan niet eens bent met dat antwoord kan zij nog eens vragen of de ombudsman daar naar wil kijken.

### **Dossiers eerder ingekomen en in Q3 2016 afgehandeld**

#### **KIM 616**

Meneer P. komt op het spreekuur met een ontslagvoorstel van Stadsdeel Nieuw-West. Hij heeft een advocaat die hem hierin bijstaat. De ombudsman denkt niet dat hier een rol voor hem is weggelegd, maar zal telefonisch contact opnemen om dit te bespreken met zijn advocaat. Na het gesprek met de advocaat komt de ombudsman tot de conclusie, dat er geen rol voor hem is. De advocaat overlegt met meneer P. over zijn reactie op dit voorstel.

#### **KIM 623**

Een man heeft een woning gekocht aangrenzend aan een fietspad. Hij ervaart veel overlast van het fietspad en stelt dat veel scooters, brommers, cantas en zelfs auto's van het fietspad gebruik maken. De herrie zou enorm zijn. Hij wendt zich tot het stadsdeel met het verzoek om bebording te plaatsen waarmee de scooters worden omgeleid. Het stadsdeel ziet dit niet als een oplossing, omdat er voor controle dan extra handhavingscapaciteit ingezet moet worden. Dat is er niet. Bovendien is het fietspad nu ook al verboden voor alles behalve fietsers en snorfietsen. Na een schouw ter plekke biedt het stadsdeel aan om een paaltje te plaatsen zodat in ieder geval de auto's / grotere voertuigen geen gebruik kunnen maken van het fietspad als sluiproute. De scooters kunnen echter niet tegengehouden worden. De man kan zich niet vinden in deze reactie en hij wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman. De ombudsman komt na een nadere analyse tot de conclusie dat het stadsdeel heeft gepoogd om de overlast zoveel mogelijk te beperken. Het voorstel om een paaltje te plaatsen is uitgevoerd. De handhavingscapaciteit is beperkt en de prioritering ligt elders. Het is dus al voor scooters verboden om van het fietspad gebruik te maken, maar structurele handhaving is helaas niet mogelijk.

#### **KIM 901**

Een man legt een aantal zaken aan de ombudsman voor die volgens hem reeds enige tijd niet goed gaan in het stadsdeel waar hij woont. Na oplevering van de woningen bij een stedelijk vernieuwingsproject in 2015 zouden er straatnaamborden geplaatst worden. Meneer meldt dat dit pas in februari is gebeurd. Het afval van de renovatie die bij de vuilcontainer is geplaatst wordt ook niet opgeruimd. Ook niet na vele meldingen van meneer. Evenals het glas bij de ondergrondse container. De man meldt ook veel overlast van zwerfvuil te hebben. Er is ook nog steeds geen straatverlichting geplaatst na oplevering van renovatie. De man heeft diverse meldingen ingediend maar nog geen klacht. De ombudsman heeft na overleg met de man de klachten doorgestuurd naar het stadsdeel. Het stadsdeel heeft contact met de man opgenomen en de klachten naar tevredenheid van de man opgelost.

#### **KIM 1422**

Na jarenlang vele meldingen van overlast door een café te hebben verstuurd, heeft de gemeente besloten diverse onderzoeken te verrichten. Hieruit blijkt dat er geen tot weinig sprake zou zijn van geur, stank of andere overlast. De ombudsman raadt aan om tegen dit besluit een bezwaarschrift in te dienen zodat er kan worden gekeken of het besluit op de juiste wijze is genomen.

**KIM 1432**

Meneer A heeft in 2015 en 2016 een mail aan de gemeente gestuurd, waarin hij verzoekt om handhaving rijgedrag op de Lelylaan. Volgens hem wordt daar tot in de nacht met regelmaat veel te hard gereden, soms wel 200 km per uur en daardoor is er veel geluidsoverlast. Hij heeft dit ook bij de wijkagent aangekaart. Tot op heden heeft hij geen enkele reactie ontvangen en wordt er niet gehandhaafd. De ombudsman stuurt zijn klacht door en verzoekt één en ander tevens met de politie af te stemmen. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de man opnieuw contact met de ombudsman opnemen.

**Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Stadsdeel Centrum Q3 2016<sup>4</sup>**

**Dossiers ingekomen in Q3 2016 én nog in behandeling**

**KIM 1844**

Een man is eigenaar van een historisch pand in Stadsdeel Centrum. In november 2015 stuurt het stadsdeel hem een brief waarin een funderingsonderzoek van het pand wordt aangekondigd. De man houdt er rekening mee dat de fundering moet worden vernieuwd. Hij besluit de beletage niet te verhuren zodat zaken die in het souterrain staan één verdieping hoger kunnen worden neergezet als de funderingswerkzaamheden beginnen. Aangezien het funderingsonderzoek op zich laat wachten, vraagt hij het stadsdeel het onderzoek naar voren te halen. Eind maart 2016 vindt het onderzoek plaats. De man wil het pand splitsen en komt er achter dat voor splitsing ook houtonderzoek moet worden gedaan. Nu dat niet gelijktijdig met het onderzoek van de gemeente is gebeurd, moet hij extra kosten maken. Hij vindt dat het stadsdeel hem in de brief van november had moeten wijzen op de mogelijkheid om gelijk met het funderingsonderzoek een houtonderzoek te laten doen. De resultaten van het onderzoek laten op zich wachten. Om die reden besluit de man om vast een omgevingsvergunning aan te vragen voor funderingsherstel. Hij betaalt daarvoor een stevig bedrag aan leges en nog veel meer om diverse rapporten te laten opstellen die nodig zijn voor de aanvraag. Een paar maanden later verneemt de man van het stadsdeel dat de fundering waarschijnlijk wordt goedgekeurd. Nu de fundering wordt goedgekeurd, wordt de vergunning afgewezen. Het is namelijk verboden om funderingen te vervangen als daar geen noodzaak toe is. Hij vindt dat de betaalde leges niet in verhouding staan tot het verrichtte werk. De aanvraag is namelijk afgewezen omdat de fundering in orde is. De behandelend ambtenaar kan dit in een oogopslag vaststellen. Aan de ene kant is de man blij met die uitkomst omdat dat hem dat veel kosten aan funderingsherstel uitspaart. Anderzijds is man niet blij met het feit dat hij een grote schadepost heeft aan onnodige uitgaven en inkomstenderving. De man legt de zaak aan de ombudsman voor die een onderzoek instelt. Het stadsdeel stelt zich in eerste instantie op het standpunt dat de man niet onevenredig in zijn belang is getroffen. De man heeft immers zelf besloten de etage leeg te laten staan en de bouwvergunning aan te vragen. De ombudsman ziet aanleiding om het afdelingshoofd Bouwtoezicht en een inspecteur Bouwtoezicht voor een gesprek uit te nodigen. Pas tijdens het gesprek overlegt het stadsdeel de (concept)rapportage van het funderingsonderzoek. Het afdelingshoofd zegt toe huiseigenaren voortaan in de aankondigingsbrief funderingsonderzoek duidelijker te wijzen op de mogelijkheid om houtonderzoek te laten doen tijdens het funderingsonderzoek. Gezien alle feiten en omstandigheden besluit de inspecteur om de man de helft van de leges te vergoeden. De man kan zich hierin vinden en de ombudsman sluit het dossier.

<sup>4</sup> Het betreft hier een selectie van samenvattingen. Niet elke samenvatting wordt gepubliceerd i.v.m. mate van herleidbaarheid en privacy.

### **KIM 1913**

Elke dag stoppen er zo'n 200 touringcars op de haltes op de Prins Hendrikkade met 25.000 in- en uitstappers. Stewards zorgen van 8 uur 's ochtends tot 8 uur 's avonds voor een goede doorstroming. Passagiers stappen snel en veilig uit en chauffeurs wordt gevraagd hun motor uit te schakelen. De handhaving doen stewards van de Stichting Welkom Amsterdam. Uit onderzoek van het stadsdeel blijkt dat door hun aanwezigheid de regels beter worden nageleefd. Touringcars staan er minder lang en de motoren blijven niet onnodig aan. De ervaring van één van de bewoners van de Prins Hendrikkade is echter dat stewards steeds korter werken (minder maanden), per dag minder uren en dat er bovendien vanwege budgetbeperkingen minder handhavers zijn. Dit leidt tot ongewenste en onveilige omstandigheden. Touringcars met draaiende motoren staan soms langer dan een uur op de halteplekken. De draaiende motoren zijn geen pretje voor de omwonenden en slecht voor de luchtkwaliteit in de binnenstad. Inmiddels geeft de touringcarhalte extra last door de vele geparkeerde taxi's 's avonds en 's nachts waarop het stadsdeel niet wil handhaven. Door de sluiting van de taxistandplaats voor het Centraal Station is op de touringcarhaltes een informele taxistandplaats gekomen die wordt getolereerd. Volgens de man heeft handhaving geen prioriteit bij het stadsdeel of de politie. De stewards zouden vrijwillig worden betaald door zo'n tien bedrijven uit de toeristensector. Elk jaar moet de organisatie bij de bedrijven langs om een bijdrage te vragen. De feitelijke handhaving is hierdoor afhankelijk van het budget van de Stichting Welkom Amsterdam. De financiering voor dit jaar en komend jaar is nog niet helemaal rond. In het convenant over het stewardproject staat dat het stadsdeel verantwoordelijk is voor de handhaving. Volgens de wethouder is het stewardproject op de drukke touringcarhaltes bij CS de afgelopen drie jaren een succes gebleken. Als direct betrokken bewoner is de man (en ook zijn burens) echter niets gevraagd. De man heeft in 2014 reeds een verzoek ingediend bij het stadsdeel om in het convenant op te nemen dat de stichting bewoners en ondernemers uit de buurt gaat betrekken bij de evaluaties. Het dagelijks bestuur heeft hierop namens de stadsdeelraad een duidelijk antwoord geschreven. Hierin staat dat zij het een goed idee vond maar dat het convenant een document is dat wordt opgesteld in een overleg tussen de gemeente en de stichting. En het bestuur heeft toegezegd het verzoek bij de wethouder in te brengen bij het overleg over het op te stellen convenant. In het convenant Haltemanagement Touringcar Amsterdam is daarover uiteindelijk niets vastgelegd. Daarom heeft de man ingesproken tijdens een raadsvergadering. De conclusie van de wethouder was dat de betrokkenheid wel 'erg mager' geregeld is. De man heeft sindsdien niets meer vernomen en zijn verzoek tot evaluatie is afgewezen. Het stadsdeel stelt dat zij geen meerwaarde zien in het evalueren van de bestaande situatie. De financiering van het stewardmodel is volgens de man geen eerlijk model. Ongeveer de helft van de touringcars komt uit het buitenland en betaalt niet mee. Met vijf jaar stewardproject is een stap vooruit gezet in de aanpak van de touringcars in de binnenstad. Het stewardproject leidt niet tot minder touringcars. Op veel punten is het touringcarbeleid 2012-2020 nog niet gerealiseerd en intussen wil de gemeente wel het aantal haltes op de Prins Hendrikkade in 2018 verder uitbreiden. Dit draagt volgens verzoeker niet bij aan de beloofde balans in de stad. Volgens de man komt Stadsdeel Centrum de gemaakte afspraken over handhaving door stewards structureel niet na. De man heeft dit reeds neergelegd bij het stadsdeel. Na de afwijzing van zijn handhavingsverzoek, heeft hij een bezwaarschrift ingediend. Het bezwaarschrift is niet ontvankelijk verklaard. De man wendt zich vervolgens tot de ombudsman.

### **KIM 1975**

Op 9 mei 2016 wendt een man zich tot Stadsdeel Centrum met vragen over een permanente afsluiting van de Heintje Hoekssteeg. De man stelt dat het hekwerk geen vergunning heeft. Zijn schrijven van 9 mei 2016 wordt als een WOB-verzoek opgepakt door het stadsdeel. Op 8 juni 2016

wordt het WOB-verzoek afgewezen. Het stadsdeel stelt dat dat er geen documenten zijn over het betreffende hekwerk. De man gelooft dit niet. Na enig aandringen bij het stadsdeel reageert de omgevingsmanager (gebiedscoördinator) alsnog op de vragen. De man kan zich echter niet vinden in de reactie. Hij vindt de reactie dusdanig kort en bondig, dat hij niet het idee heeft dat er serieus wordt omgegaan met zijn vragen. Hij heeft het vermoeden dat het stadsdeel geïrriteerd is geraakt door zijn vragen. De man vraagt het stadsdeel om hem op de hoogte te houden m.b.t. een in te plannen bewonersoverleg, waarin de plaatsing van het hekwerk wordt geëvalueerd. Een reactie blijft uit en als hij dan opnieuw contact opneemt met het stadsdeel, dan verneemt hij dat het stadsdeel vergeten is om de man uit te nodigen voor het overleg en dat het overleg inmiddels al heeft plaatsgevonden.

#### **KIM 2100**

Meneer G dient op 25 juni en 2 juli jl. een klacht in bij de gemeente Amsterdam. Binnen 6 weken zouden ze behandeld worden. Op 29 augustus jl. vraagt hij naar de stand van zaken tevens stelt hij een vraag over geluidsoverlast door een helikopter of vliegtuigje. Binnen 5 werkdagen zou hij op die vragen een reactie krijgen. Het is nu 7 september en hij heeft nog steeds niets gehoord.

#### **KIM 2152**

Een man uit Stadsdeel Centrum ondervindt overlast van vuil dat door buurtbewoners, bedrijven en bezoekers/vakantiegangers vlakbij zijn woning wordt gedumpt. Dit is al ongeveer een jaar aan de gang en de man maakt hiervan vele meldingen. Daar wordt op gereageerd: de afdeling handhaving haalt het vuil telkens op. De man laat weten dit zeer te waarderen. Evenwel werkt dit de dumping van vuil volgens de man alleen maar in de hand, omdat het toch wel weer wordt opgeruimd. Er dient volgens hem iets structureels te veranderen wil deze plek niet definitief tot vuilstortplaats verworden. Controle op nagelaten adressen levert overigens nagenoeg niets op. De man schrijft e-mails aan verschillende raadsleden, die toezeggen het probleem aan te kaarten. Een lid van de bestuurscommissie laat weten dat de plek inmiddels is aangemerkt als hotspot en dat het stadsdeel heeft erkend moeilijk grip op de situatie te krijgen. Het lid van bestuurscommissie brengt de man in contact met de ombudsman, waartoe de man zich wendt.

### **Dossiers ingekomen in Q3 2016 én afgesloten**

#### **KIM 1616**

Een vaste klant van de ombudsman gooit een brief in de brievenbus, waarin hij om hulp vraagt voor een vriendin die morgen ontruimd wordt. De brief is tevens aan de Straatjurist gericht. De ombudsman doet navraag bij Schuldhulpverlening Centram en verneemt, dat de ontruiming niet doorgaat. Hierop neemt de ombudsman telefonisch contact op met de vrouw en verneemt dat dat klopt. Volgens haar is de kwestie m.b.v. de Straatjurist opgelost. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 1625**

Meneer A. wendt zich opnieuw tot de ombudsman, omdat een antwoord op zijn brief aan het Marktbureau over een mogelijk komend verbod op zijn handel, te weten sex dvd's, uitblijft. De ombudsman doet navraag en verneemt dat het antwoord al enkele weken geleden naar de postkamer is gegaan. Nu is niet duidelijk of het antwoord abusievelijk niet verzonden is of dat meneer het verzonden antwoord niet heeft ontvangen. Het antwoord wordt hem per omgaande opnieuw toegestuurd. Daarin laat de gemeente weten, dat de genoemde handel is toegestaan met als voorwaarde dat het materiaal niet zichtbaar of aanstootgevend wordt uitgesteld. De ombudsman informeert meneer A. en sluit het dossier.

**KIM 1679**

Een mevrouw woont in het centrum van Amsterdam. Haar appartementje zit vlak naast een gebouw van de UvA. Mevrouw ergert zich groen en geel aan de fietsen die voor het desbetreffende gebouw geparkeerd staan. Ze staan veelal overdwers op de stoep, waardoor voetgangers noodgedwongen op het fietspad moeten lopen. Volgens de vrouw zorgt dit veelal voor gevaarlijke situaties. Het is een druk bereden fietspad, met veel snel verkeer (zoals scooters) en daarnaast ook een druk belopen toeristische route. Zij heeft hierover meermaals contact gehad met het stadsdeel. Voor het gebouw staan twee 'Marshalls' die de studenten behoren te wijzen op de inpandige fietsenstalling (van het universiteitsgebouw). Volgens de vrouw doen deze Marshalls echter vrij weinig - de fietsen staan nog steeds dagelijks in grote getalen op de stoep. Bij wie die Marshalls horen (het stadsdeel of UvA) is niet helemaal duidelijk. Op klachten hierover stelt het stadsdeel dat men 'er niets aan kan doen' omdat parkeren van de fiets op de stoep eenmaal mag en geen handhavingsacties kunnen worden uitgezet. Na ontvangst van de klacht organiseert de ombudsman een schouw waarbij ook het stadsdeel aanwezig is. Dan blijkt inderdaad dat de fietsen zeer hinderlijk geparkeerd worden. De fietsengarage in het gebouw wordt bovendien niet volledig benut. Het stadsdeel zegt toe met de UvA het gesprek aan te zullen gaan. Niet lang na de schouw wordt een gesprek georganiseerd waarbij stadsdeel, UvA en mevrouw bij aanwezig zijn. Er worden concrete afspraken gemaakt om de overlast van de fietsen te doen minderen. Zo zal de UvA de Marshalls met regelmaat wijzen op hun kerntaken: Het verwijzen naar de fietskelder, aanspreken van studenten op hun gedrag en de fietsen zo neerzetten zodat er loopruimte overblijft. Verder zal de UvA via de studentenverenigingen aandacht vragen bij de studenten voor dit probleem. Het stadsdeel gaat 'verboden fietsparkeertegels' op het smalste gedeelte van de stoep plaatsen. Tot slot zal de UvA de Marshalls instrueren om de fietsen schuin neer te zetten. Als de hele rij schuin staat blijft er veel meer loopruimte vrij. Dit wordt meteen gedaan bij de eerste fietsen die worden neergezet, zodat de rest volgt. De Marshalls zullen bovendien regelmatig controleren of de fietsen schuin worden neergezet. De vrouw is tevreden met de genomen maatregelen.

**KIM 1704**

Mevrouw B. heeft twee waarschuwingen van Marktwezen gekregen over dat ze teveel ruimte inneemt met haar spullen op de Noordermarkt. In de brief van Marktwezen staat dat bij een derde overtreding haar marktvergunning wordt ingetrokken. Ze heeft twee brieven geschreven waarin ze aangeeft het daar niet mee eens te zijn, maar tot op heden behoudens ontvangstbevestigingen geen antwoord ontvangen. De ombudsman doet navraag bij Stadsdeel Centrum en verneemt zowel van mevrouw B. als van het stadsdeel, dat de marktbeheerder persoonlijk contact heeft opgenomen met mevrouw B. De brieven zijn alsnog beantwoord en de waarschuwing is ingetrokken. Hiermee is het Marktwezen alsnog tegemoetgekomen aan haar grieven en sluit de ombudsman het dossier.

**KIM 1713**

De heer D. en zijn gezin wonen sinds kort in een pand waarvan de tuin grenst aan een voormalige school. Deze school wordt omringd door een hoge muur en de heer D. vreest dat de staat van onderhoud zodanig is, dat zijn kinderen gevaar lopen wanneer ze in de tuin spelen. Hij heeft hierover 2 maanden geleden een klacht ingediend, maar een inhoudelijke reactie is uitgebleven. De ombudsman vraagt de gemeente met spoed de staat van onderhoud van de muur te beoordelen en contact op te nemen met de heer D. De gemeente maakt een afspraak met de man om de muur te beoordelen en enige tijd later wordt gemeld dat er geen direct gevaar is, maar dat er wel iets gedaan moet worden aan de scheuren. De gemeente heeft toegezegd opdracht voor deze werkzaamheden te geven. De ombudsman laat de heer D. weten dat er gelet op deze



toezegging op dit moment geen rol meer voor hem is weggelegd. Wanneer de heer D. een maand later de ombudsman laat weten nog niets te hebben gehoord van de gemeente doet de ombudsman opnieuw navraag. Door personele wisselingen blijkt deze zaak onbedoeld niet de gewenste aandacht te hebben gekregen. Alsnog informeert de gemeente de man nu uitgebreid over alle stappen die genomen moeten worden. De muur is een monument en daarom moet een vergunning worden aangevraagd onderbouwd met adviezen door een architect. Pas na de vergunningverlening kunnen de werkzaamheden plaatsvinden.

#### **KIM 1872**

Een man ervaart ernstige overlast doordat zijn straat wordt gebruikt als sluiproute door zeer zware voertuigen (zoals touringcars, vuilniswagens van de gemeente en andere vrachtwagens). Ze veroorzaken trillingen in de woning van de man, ook omdat ze met hoge snelheid over de verkeerdrempel voor zijn woning rijden. De trillingen veroorzaken schade aan zijn pand (Rijksmonument) en slapeloze nachten. Hij heeft hierover beklag gedaan bij Stadsdeel Centrum. Op 18 januari 2016 ontvangt hij een reactie. Zijn melding wordt afgehandeld met de mededeling dat de Hoogte Kadijk inderdaad niet geschikt is voor zwaar verkeer en dat daar geen vrachtwagens mogen rijden met uitzondering van vuilniswagens. Verder wordt gesteld dat het niet mogelijk is om 24 uur in dat gebied te handhaven. Per brief van 29 februari 2016 heeft de man gereageerd op deze mededeling. Hij laat in de brief weten dat zijn melding een vervolg moet krijgen. Hij stelt in de brief dat het doel waarvoor de verkeersdrempel in zijn straat is aangelegd niet bereikt wordt. Daarom opteert hij voor een andere optie, namelijk de drempel weghalen om zodoende te trillingen en verdere schade aan zijn woning te voorkomen. Hij vraagt welke stappen hij moet ondernemen om de drempel weg te laten halen. Hij krijgt een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven dat de afdeling Schoon en Heel met de behandeling van zijn brief is belast, maar verneemt verder nooit meer iets van het stadsdeel. In juni belt hij met 14020 en vraagt hij naar de stand van zaken in zijn dossier. Hij krijgt dan te horen dat de brief van 29 februari jl. niet teruggevonden kan worden en er verder niets bekend is. De man dient daarom gelijk telefonisch een klacht in over de gang van zaken rond de behandeling van zijn brief. Omdat hij ook hierop geen reactie ontvangt neemt hij op 21 juli 2016 weer contact op met 14020 met de vraag wat er nu met zijn klacht is gebeurd. Wederom stelt de telefoniste niets voor hem te kunnen betekenen. Het stadsdeel laat na inmenging van de ombudsman weten dat het fouten heeft gemaakt bij de behandeling van de brieven en meldingen van de man. Door een fout in het registratiesysteem is dit ook niet eerder aan het licht gekomen. Het stadsdeel pakt de klacht van de man direct op en belt met hem om tot een oplossing te komen. Er zal een afspraak met hem gemaakt worden, het stadsdeel laat weten verwijdering van de drempel te zullen overwegen. De ombudsman sluit het dossier

#### **KIM 1955**

Een man neemt contact op met de ombudsman omdat hij vindt dat de gemeente steken laat vallen bij het afhandelen van MORA-meldingen. Ook uit hij zijn zorgen over het gebrek aan handhaving met betrekking tot (fout) parkeren, overlast en afval op straat. De man wil dat de ombudsman uit eigener beweging onderzoek gaat doen. De ombudsman laat de man weten dat deze onderwerpen hoog op zijn agenda staan en dat hij over deze onderwerpen ook in gesprek is met de gemeente Amsterdam. De ombudsman is daarnaast voornemens om in samenwerking met de gemeente en bewoners, te bespreken wat hij nóg meer kan betekenen met betrekking tot deze problematiek. De ombudsman wijst de man erop dat hij zich voor concrete klachten te allen tijde tot de ombudsman kan wenden.



**KIM 1987**

Meneer benadert de ombudsman namens zijn buurman. Buurman is moeilijk ter been en heeft een gehandicaptenparkeerplaats toegewezen gekregen. Direct naast deze parkeerplaats staat een ijzeren paal. Dit was voorheen een walaansluiting voor woonboten. Nu gebruiken mensen deze paal om hun fiets tegen aan te zetten en/of aan te bevestigen. Dit bemoeilijkt de buurman de toegang tot zijn auto en als mensen hun fiets willen weghalen ontstaan er wel eens krassen en deuken in de auto. Een melding hierover aan het stadsdeel wordt beantwoord met de mededeling dat er een draad van de KPN in de paal zit. De buurman kan uiteraard niets met de mededeling, hij wil graag een oplossing en wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman bevraagt het stadsdeel over de gang van zaken. De paal met bedrading blijkt inderdaad van de KPN te zijn. Voor het stadsdeel is het niet duidelijk of de paal nog in gebruik is. Het stadsdeel neemt daarom contact op met KPN met het verzoek om hierover duidelijkheid te geven. Dan blijkt dat de paal eigenlijk niet meer in gebruik is. KPN verwijderd de paal binnen een week, tot grote vreugde van de buurman. De ombudsman is blij met de inzet van zowel KPN als het stadsdeel in deze zaak en sluit het dossier. In het algemeen vraagt hij nog wel aandacht voor de wijze van afhandeling van MORA-meldingen.

**KIM 1992**

Een vrouw woont in een historisch pand op één van de eilanden in Stadsdeel Centrum. De struiken langs de waterkant, waar de vrouw vanuit haar woning op uit kijkt, zijn vorig jaar flink gesnoeid door het stadsdeel. De vrouw heeft hierdoor een mooi uitzicht. Onlangs zijn er door buurtbewoners langs de waterkant rododendronplanten geplaatst. Hierdoor is het uitzicht van de vrouw veel minder geworden. Daarom neemt de vrouw contact op met het stadsdeel. Stadsdeel Centrum laat de vrouw weten dat de struiken na het snoeien niet meer verder zijn uitgegroeid en het hierdoor een verloederde plek werd. Het stadsdeel kreeg veel overlastklachten. Buurtbewoners hebben daarom een plan bij het stadsdeel ingediend om de waterkant te onderhouden. De vrouw vindt het een vreemde gang van zaken dat zij niet bij dit proces is betrokken en wendt zich daarom tot de ombudsman. Omdat de vrouw nog geen klacht heeft ingediend bij het stadsdeel, biedt de ombudsman de vrouw aan om haar klacht door te sturen. De vrouw maakt hier graag gebruik van. De ombudsman laat de vrouw weten dat zij zich – indien zij het niet eens is met de afhandeling van de klacht – te allen tijde weer tot de ombudsman kan wenden. De ombudsman gaat vervolgens over tot sluiting van het dossier.

**KIM 2005**

Mevrouw R. probeert gedurende een jaar antwoord te krijgen van de gemeente op haar verzoek haar behulpzaam te zijn bij het vinden van een oplossing voor een toegangsdeur die leidt naar het Begijnenhofje. Het is een automatische sluitende deur die geluidsoverlast veroorzaakt en bovendien duurt het lang voordat de deur sluit. Dit leidt vooral 's avonds tot ongewenste gasten die meelopen, hetgeen tot onveiligheid leidt. Bovendien zitten bewoners opgesloten als de elektriciteit uitvalt. De brandweer heeft mevrouw R. verwezen naar de gemeente. Doordat niet de gemeente, maar een stichting eigenaar is van pand, poort en toegangsdeur wisselt de vraag van mevrouw R. met regelmaat van bureau, maar niemand voelt zich verantwoordelijk om contact met haar op te nemen. Aan de ombudsman wordt gemeld dat er wel pogingen zijn gedaan om te bemiddelen. Op verzoek van de ombudsman wordt contact met mevrouw opgenomen en samen spreken zij af dat ze proberen samen in gesprek te gaan met haar verhuurder om een oplossing te bewerkstelligen.

**KIM 2213**

Mevrouw, woonachtig in het centrum van Amsterdam, wendt zich tot de ombudsman. Ze ondervindt overlast van de bezoekers van de aanwezige horeca gelegenheden in de buurt die hun (brom)fietsen in haar straat parkeren. Ze geeft aan dat geveltuintjes beschadigd worden en dat handhaving tekort schiet. Bij nader onderzoek van de ombudsman blijkt dat het stadsdeel al langere tijd in gesprek is en meerdere tegemoetkomingen heeft gedaan. De situatie is hierdoor ook aanzienlijk verbeterd. Mevrouw wil verdergaande maatregelen, zoals een geheel verbod voor het parkeren van fietsen. Die wens is echter van beleidsmatige aard. De ombudsman wijst haar erop dat het herhaaldelijk aanspreken van uitvoerende ambtenaren hierop niet zal werken, en dat uitvoerende ambtenaren hier niets te verwijten valt. Ook voert zij diverse gerechtelijke procedures. Het officiële verbod voor het parkeren van fietsen kan mevrouw via inspraak proberen te krijgen. Zaken van beleidsmatige aard, en ook zaken die onder de rechter vallen, kunnen niet door de ombudsman opgepakt worden. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 2022**

Een man vraagt de ombudsman om hulp want hij heeft problemen met Plangroep. Hij heeft verteld dat gerechtshof Plangroep heeft veroordeeld tot vergoeding van schade die hij heeft geleden omdat hij in 2011 onrechtmatig is ontruimd geweest. Hij zegt dat Plangroep weigert om tot enige vergoeding over te gaan of om ook maar enigszins de man tegemoet te komen. De ombudsman informeert bij de gemeente. Die zegt dat PLANGroep alles heeft afgehandeld en dat er reeds een bedrag van 5000,- en de kosten voor de veroordeling is overgemaakt. De gemeente laat een bewijs van betaling hiervan zien. Bij deze omstandigheid ziet de ombudsman geen rol meer weggelegd voor hem en is hij voornemens het dossier te sluiten.

**KIM 2199**

Een man klaagt over het herhaaldelijk verkeerd aanbieden van huisvuil in zijn straat. Meldingen hebben niet tot een oplossing geleid. De ombudsman vraagt het stadsdeel hierop te reageren naar de man toe. Eerst krijgt de man een bericht, dan men op de ophaaldag is gaan kijken en alles netjes was. De man is hier terecht niet tevreden over. Vervolgens ontvangt hij een brief, waarin excuses en een aantal adequate acties worden aangekondigd om dit probleem op te lossen. De man is tevreden en wacht af of één en ander het gewenste effect heeft.

**Dossiers eerder ingekomen en in Q3 2016 afgehandeld**

**KIM 417**

De Gemeentelijke Ombudsman is bij de vergunningverlening rond hotel Toren betrokken geraakt doordat de burens van het hotel het oordeel van de ombudsman vroegen over de manier waarop vanaf 1998 steeds verschillende vergunningen werden verleend voor de uitbreiding van het hotel met een nieuwe verdieping. Deze vergunningen zijn herhaaldelijk door de rechter vernietigd en werden vervolgens in gewijzigde vorm opnieuw verleend. De gemeente en het stadsdeel als vergunningverleners, hotel Toren als aanvrager en de burens en de 'Vereniging Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad' hebben hierover ruim 17 jaar geprocedeerd. De ombudsman heeft een rapport van bevindingen opgesteld. Daarbij heeft de ombudsman zich terughoudend opgesteld, omdat vele van de door de burens gestelde vragen ook reeds in procedures bij de rechtbank en de Raad van State aan de orde waren geweest. Daarnaast vormde deze kwestie voor de ombudsman aanleiding om een bemiddelingstraject te starten. Dit heeft geleid tot afspraken over een alternatief bouwplan waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden en waarin rekening wordt gehouden met de monumentale waarde van het hotel, met een tegemoetkoming aan de burens in verband met de in de loop der jaren gemaakte proceskosten. Intussen is duidelijk geworden dat de

Raad van State de gewenste uitbreiding toestaat. Het bouwplan is aangepast aan het door partijen overeengekomen alternatief. Hiermee is een eind gekomen aan een decennialange juridische strijd.

**KIM 570**

De Gemeentelijke Ombudsman is bij de vergunningverlening rond hotel Toren betrokken geraakt doordat de burens van het hotel het oordeel van de ombudsman vroegen over de manier waarop vanaf 1998 steeds verschillende vergunningen werden verleend voor de uitbreiding van het hotel met een nieuwe verdieping. Deze vergunningen zijn herhaaldelijk door de rechter vernietigd en werden vervolgens in gewijzigde vorm opnieuw verleend. De gemeente en het stadsdeel als vergunningverleners, hotel Toren als aanvrager en de burens en de 'Vereniging Vrienden van de Amsterdamse Binnenstad' hebben hierover ruim 17 jaar geprocedeerd. De ombudsman heeft een rapport van bevindingen opgesteld. Daarbij heeft de ombudsman zich terughoudend opgesteld, omdat vele van de door de burens gestelde vragen ook reeds in procedures bij de rechtbank en de Raad van State aan de orde waren geweest. Daarnaast vormde deze kwestie voor de ombudsman aanleiding om een bemiddelingstraject te starten. Dit heeft geleid tot afspraken over een alternatief bouwplan waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden en waarin rekening wordt gehouden met de monumentale waarde van het hotel, met een tegemoetkoming aan de burens in verband met de in de loop der jaren gemaakte proceskosten. Intussen is duidelijk geworden dat de Raad van State de gewenste uitbreiding toestaat. Het bouwplan is aangepast aan het door partijen overeengekomen alternatief. Hiermee is een eind gekomen aan een decennialange juridische strijd.

**KIM 697**

Een vrouw woont in de nabijheid van het Leidseplein. Zij ondervindt overlast van vrachtwagens die pal voor haar voordeur parkeren om de horeca op het Leidseplein te bevoorraden. 's Nachts stoppen de hele nacht door taxi's voor haar deur om passagiers te laten instappen. Zij heeft vele meldingen bij Stadsdeel Centrum gedaan maar die hebben tot niets geleid. Zij legt haar klacht aan de ombudsman voor. De ombudsman brengt haar een bezoek om de situatie in ogenschouw te nemen. Hij treedt ook in overleg met het stadsdeel die bereid is om paaltjes bij haar op de stoep te plaatsen. De overlast van vrachtwagens en taxi's komt daarmee tot een eind. De vrouw is enorm opgelucht. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 1209**

De heer B heeft via de App "verbeter de buurt" en MORA- meldingen de gemeente trachten te bewegen erop toe te zien, dat, indien er werkzaamheden aan bijvoorbeeld de weg zijn gedaan, deze daarna hersteld worden. De controle erop en de kwaliteit van herstel laten te wensen over. Daarnaast is er sprake van gevaarstelling; stenen liggen los en er zijn gaten in de wegen. De gemeente erkent dat toezicht op naleving vaak door capaciteitsgebrek niet realiseerbaar is, maar dat zij haar uiterste best doet op erop toe te zien dat herstel na gedaan werkzaamheden gedaan wordt. Omdat de heer B een aantal suggesties doet hoe de procedure met betrekking tot de handhaving en kwaliteit verbeterd kan worden stelt de ombudsman de heer B. met hem in gesprek te gaan met de gemeente. De man reageert echter niet meer op dit aanbod en de ombudsman sluit het dossier.

**KIM 1228**

Een man stuurt een cc bericht aan de ombudsman die hij aan het Team Prostitutie van de afdeling Handhaving van het stadsdeel Centrum heeft gestuurd. Hierin geeft hij het niet eens te zijn de inhoud van de brief die hij van het Team Prostitutie , Toezicht en Handhaving heeft ontvangen. Hij

heeft aan het team gevraagd of hij dit in een persoonlijk gesprek mag toelichten. De man wordt door het Team Prostitutie uitgenodigd om uw zienswijze toe te lichten. Tevens heeft de gemeente aan de man het besluit tot last onder dwangsom opgelegd. Het beleid van de ombudsman is dat een dienst eerst zelf in de gelegenheid moet worden gesteld op een klacht te reageren. De ombudsman adviseert de man het gesprek eerst af te wachten. Tegen het formele besluit (opleggen van de dwangsom) kan hij een bezwaarschrift indienen. De gemeente dient dan te bezien of het besluit op de juiste wijze is genomen.

#### **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 1527**

De gemeente Amsterdam is voornemens om een walmuur in het centrum van de stad te vernieuwen. Een man heeft samen met buurtbewoners bezwaren aangaande de nieuwe inrichting van de openbare ruimte na het vervangen van de walmuur. De man overhandigt de bezwaren van de buurtbewoners persoonlijk bij het stadhuis van de gemeente. Hij krijgt hiervan ook een ontvangstbevestiging. Na een maand neemt de man contact op met de gemeente met de vraag wat de stand van zaken is rondom zijn bezwaarschrift. Hij wordt vervolgens van het kastje naar de muur gestuurd. Het bezwaarschrift blijkt te zijn zoekgeraakt en steeds wordt hij doorverwezen naar een andere dienst/afdeling binnen de gemeente. De man heeft uiteindelijk een half jaar later een gesprek met de gemeente. Tijdens dit gesprek wordt de man toegezegd dat de gemeente alsnog op het bezwaarschrift zal reageren. De man wendt zich vervolgens tot de ombudsman. Hij wil weten waar zijn originele bezwaar is gebleven en wat de gemeente gaat doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Ook voldoet de herinrichting van de openbare ruimte volgens hem niet aan de HIOR (Handboek Inrichting Openbare Ruimte). Tot slot wil hij van de ombudsman weten of het wel klopt dat de buurtbewoners tot nu toe helemaal niet bij de herinrichting zijn/worden betrokken. Omdat de zaak momenteel nog in behandeling is bij de gemeente, vraagt de ombudsman de gemeente om de nog onbeantwoorde vragen van de man mee te nemen bij de beantwoording op het bezwaarschrift. De ombudsman laat de man weten dat hij zich – indien hij het niet eens is met de klachtafhandeling door de gemeente – te allen tijde weer tot de ombudsman kan wenden. De ombudsman gaat vervolgens over tot sluiting van 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 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.

### **Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Stadsdeel Oost Q3 2016<sup>5</sup>**

#### **Dossiers ingekomen in Q3 2016 én nog in behandeling**

#### **KIM 1649**

Een betrokken buurtbewoner woont diverse bewonersbijeenkomsten bij over de herinrichting van de openbare ruimte in haar buurt. Samen met andere bewoners doet zij suggesties voor verbeteringen. Zij pleiten daarbij voor behoud van het grote voetbalveld. Dan wordt de buurtbewoner geconfronteerd met een nieuw klein voetbalveld voor kinderen tot 12 jaar. Zij vraagt zich nu af wat er moet de input van de bewonersbijeenkomsten is gebeurd. Daarnaast is zij geconfronteerd met de kap van enkele bomen in de buurt. Zij dient daarover op 1 februari 2016 een klacht in, waarop zij slechts een ontvangstbevestiging ontvangt. Zij stuurt op 16 februari 2016 een herinnering aan [info@oostamsterdam.nl](mailto:info@oostamsterdam.nl). Uiteindelijk volgt er eind juni 2016 een e-mailwisseling tussen de buurtbewoner en een medewerker van de gemeente. Die verwijst de buurtbewoner uiteindelijk weer naar de ontvangstbevestiging van de afdeling die de klacht in behandeling zou hebben. Omdat dit slechts algemene gegevens van de gemeente betreffen, wendt de buurtbewoner zich uiteindelijk tot de ombudsman.

---

<sup>5</sup> Het betreft hier een selectie van samenvattingen. Niet elke samenvatting wordt gepubliceerd i.v.m. mate van herleidbaarheid en privacy.

### Dossiers ingekomen in Q3 2016 én afgesloten

#### **KIM 1611**

Meneer X heeft stankoverlast van een marktkraam op zaterdag en daarover een klacht ingediend via het webformulier. Tot op heden heeft hij slechts een ontvangstbevestiging ontvangen. Hij heeft nog gepoogd telefonisch meer informatie te krijgen via 14020, maar dat is niet gelukt. De ombudsman doet navraag bij stadsdeel Oost en verneemt dat de klacht in behandeling is, dat de betrokken marktkraam geen vergunning heeft om daar te staan en dat handhaving zaterdag gaat handhaven. Dit is allemaal besproken met meneer X. De ombudsman laat meneer X weten, dat hij het dossier sluit, nu het stadsdeel zijn klacht in behandeling heeft genomen.

#### **KIM 1687**

De heer E. komt naar het spreekuur van de ombudsman omdat hij bij het stadsdeel bot vangt op zijn verzoek een dossier over hem en zijn gezin te vernietigen. Het stadsdeel heeft, na overlastmeldingen van een buurvrouw, onderzoek gedaan en een dossier bijgehouden. Nimmer is vastgesteld dat er sprake was van meer dan leefgeluiden. Voor de man en zijn gezin was een en ander een nare periode die heeft geleid tot een verhuizing. Nu alles achter de rug is wil de heer E. vernietiging van zijn dossier en hij wijst op een toezegging die is gedaan door het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Het stadsdeel daarentegen beslist deze toezegging naast zich neer te leggen omdat deze indruist tegen de afspraken die zijn gemaakt over het bewaren van dit soort dossiers. De ombudsman vraagt het stadsdeel de weigering te heroverwegen en in afwijking van de afspraken, met het oog op de toezegging en omdat bovendien de bewaartermijn bijna is verstreken en het gezin is verhuisd, de eerdere toezegging na te komen. Het stadsdeel besluit bij wijze van uitzondering aan het verzoek tegemoet te komen en maakt in dit specifieke geval een uitzondering.

#### **KIM 1782**

Een ondernemer in Stadsdeel Oost heeft zijn kapperszaak moeten sluiten omdat deze ondernemingsactiviteit in strijd is met het bestemmingsplan. Hij is een nieuwe zaak begonnen met een mengformule 75% kunst en 25% kappersactiviteiten op hetzelfde adres Van de Kamer van Koophandel heeft hij vernomen dat dit een gangbare mengformule is. De man is onaangenaam verrast als het stadsdeel hem een last onder dwangsom stuurt. Hij moet met de kappersactiviteiten moet stoppen anders riskeert hij een hoge dwangsom. De man legt de zaak aan de ombudsman voor. De ombudsman informeert bij het stadsdeel die laat weten dat de mengformule echt in strijd is met het bestemmingsplan. Er ligt ook een advies van Ruimtelijke Ordening die negatief adviseert om van het bestemmingsplan af te wijken. Het stadsdeel wil voorkomen dat dienstverlening in de straat de overhand krijgt. De ombudsman adviseert de man met de kappersactiviteiten te stoppen en sluit het dossier.

#### **KIM 1872**

Een man heeft een winkel aan de Dappermarkt in Amsterdam. Hij ervaart de dagen dat er markt is, veel overlast door de marktkooplui. De overlast uit zich in de vorm van hinderlijk blokkeren van de stoep en het looppad naar zijn winkel. Dit is volgens de man al jaren gaande, maar de laatste maanden is het veel erger geworden. Hij heeft de marktmeester hierop al aangesproken en heeft ook al contact opgenomen met het Marktbureau. Volgens de man doen zij beide niets aan de situatie. Hij dient daarom een klacht in bij de gemeente. Hij ontvangt enige tijd later een bericht van de gemeente dat zijn klacht is 'afgehandeld'. Hij belt vervolgens met 14020 om te vragen hoe het met de afhandeling van zijn klacht staat. De betreffende medewerker kan hem echter weinig duidelijkheid verschaffen. De man wendt zich daarom tot de ombudsman. Aangezien de

ombudsman de gemeente eerst in de gelegenheid wil stellen om daadwerkelijk op de klacht van de man te reageren, stuurt hij het verzoek van de man door naar de gemeente. De ombudsman laat de man weten dat hij zich - indien hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht - te allen tijde weer tot de ombudsman wenden.

#### **KIM 1944**

De vader van een Amsterdamse man is zeven jaar geleden gecremeerd op de Nieuwe Ooster. De familie wil de as naar Chili overbrengen. Daarvoor zijn twee dingen nodig: 1. Crematiebewijs 2. Legalisatie van het crematiebewijs. Het crematiebewijs is aanwezig. Het legaliseren lijkt problematisch, vertelt de man. De man is van Buitenlandse Zaken via de Kamer van Koophandel terecht gekomen bij de balie van stadsdeel Oost. Die verwees hem weer naar de Nieuwe Ooster, omdat degene die de handtekening op het crematiebewijs zette, zelf naar het stadsdeel moet gaan om te tekenen ten behoeve van legalisatie. De Nieuwe Ooster heeft hem gezegd dat ze geen rol voor zichzelf zien weggelegd. De man voelt zich heen en weer gestuurd en weet niet hoe hij nu aan een gelegaliseerd crematiebewijs kan komen. Daarom belt hij de ombudsman. De ombudsman neemt contact op met één van de twee klachtbehandelaren van stadsdeel Oost met het verzoek de man verder te helpen. Dat gebeurt. Twee werkdagen later belt de medewerker de ombudsman met het bericht dat over twee dagen de persoon die het crematiebewijs heeft ondertekend samen met de man naar het stadsdeel gaat voor legalisatie. De man zelf vertelt de ombudsman dat hij zéér tevreden is over de snelle actie van de klachtbehandelaar en het resultaat. Door het handelen van de medewerker heeft het stadsdeel het vertrouwen van de man weer teruggewonnen.

#### **KIM 1977**

Een man klaagt bij het stadsdeel over een tweetal zaken. Tegenover het complex waar hij woont komt een nieuw restaurant, deels gesubsidieerd door het stadsdeel, waarbij bewoners het mogen exploiteren. Hij stelt dat met de komst van een dergelijk restaurant ook de overlast in de omgeving zal toenemen. Het stadsdeel heeft de omwonenden niet geïnformeerd. Na contacten met het stadsdeel is hij verwezen naar het omgevingsloket, waar de vergunning voor de exploitatie is aangevraagd. Hij kan zich in ieder geval niet vinden in de komst van een dergelijk restaurant. Een ander probleem betreft een zandbak in de buurt. De zandbak is gelegen onder een groep bomen. In de bomen zitten nesten van eksters en duiven. De zandbak heeft een afdekzeil, maar dat wordt niet altijd dicht gedaan. Hierdoor krijgen vogels de kans om de zandbak vol te poepen. De volgende dag komen er kinderen in spelen en de man is bezorgd om de gezondheid van de kinderen. De man stelt voor om de zandbak te verplaatsen. Het stadsdeel is daar niet mee akkoord. Die stelt dat de plek van de zandbak met grote zorg is bepaald en er geen aanleiding is om tot verplaatsing over te gaan. De man kan zich niet vinden in de reactie van het stadsdeel en wendt zich daarom tot de ombudsman. De ombudsman nodigt de man uit om bij hem op gesprek te komen en zijn klacht nader te bespreken. De man wijst de uitnodiging af en geeft aan dat het dossier bij de ombudsman gesloten kan worden.

#### **KIM 2084**

Mevrouw M. neemt telefonisch contact op met de ombudsman. Haar woning grenst aan een postzegelpark, een initiatief van de buurt en het stadsdeel, waarbij de afspraak is dat de buurt het park onderhoudt. Dat gebeurt niet volgens de vrouw: het park is overwoekerd en ze is bang dat het ratten aantrekt. Mevrouw M. heeft verschillende meldingen gedaan maar hoort daar niets op. Ze heeft geen internet, en daarom biedt de ombudsman aan om het stadsdeel te vragen contact met haar op te nemen om de klacht te bespreken. Kort daarop laat het stadsdeel weten de klacht



te hebben opgepakt. Als mevrouw zich niet in de uitkomst kan vinden, kan ze zich uiteraard weer tot de ombudsman wenden.

**KIM 2246**

Een man zegt problemen te hebben met zijn kredietaanvraag en zijn schuldhulpverleningstraject. Hij zegt dat hij sinds 2014 bezig is om zijn schuldhulpverleningstraject op gang te krijgen. Twee jaar verder wordt tegen hem gezegd dat hij opnieuw allerlei stukken moet aanleveren en weer opnieuw moet starten. Hij begrijpt daar niets van. Er is nog een aantal zaken onduidelijk voor de ombudsman; en vraagt de man of hij eerder al zijn klacht heeft aangekaart bij de schuldhulpverlener. De man laat niets van zich horen en stuurt de man nog eens een reminder mail. Als de ombudsman na 4 weken nog steeds niets van de man heeft gehoord sluit hij het dossier.

**KIM 2114**

De ombudsman ontvangt van mevrouw J. een email waarin zij meldt al geruime tijd geluidsoverlast te ondervinden van mensen die 's nachts een overdekt bankje gebruiken als verzamel- en hangplek. Onlangs heeft mevrouw J. iemand gesproken van het stadsdeel die niet op de hoogte was van de toezegging het bankje te verwijderen. Hoewel mevrouw J. bang is dat het probleem zich zal verplaatsen naar een iets verder weg gelegen bankje, wil zij toch ook nakoming van de toezegging en vraagt de ombudsman haar behulpzaam te zijn. Wanneer de ombudsman navraag doet bij het stadsdeel blijkt al snel dat het hier gaat om een misverstand: De toezegging is gedaan door een waarnemer en die heeft verzuimd de vaste medewerker van deze afspraak op de hoogte te stellen. De ombudsman vraagt het stadsdeel zelf contact op te nemen met mevrouw J. en haar tekst en uitleg te geven, maar bovenal om aan haar een concrete datum kenbaar te maken waarop het bankje zal worden verwijderd. Daarnaast verzoekt de ombudsman het stadsdeel om met mevrouw J. af te spreken wanneer bij haar navraag wordt gedaan of het verwijderen van het bankje effectief is geweest. Het stadsdeel zegt toe aan beide verzoeken tegemoet te komen en laat enkele weken later weten het bankje te hebben verwijderd.

**Dossiers eerder ingekomen en in Q3 2016 afgehandeld**

**KIM 557**

Een vrouw klaagde over het handelen van de schuldhulpverleningsdienst CIVIC. Het werkelijke probleem is dat ze op het punt staat te worden ontruimd omdat ze een schuld heeft opgebouwd van rond de 12000,-. In principe kan door de lopende cassatie het nog een hele tijd duren voor ontruiming aan de orde is. Het is niet aan de ombudsman om ontruiming te voorkomen. Wel houdt hij een oogje in het zeil m.b.t. het proces. Met name omdat er jonge kinderen bij betrokken zijn.

**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.



**KIM 1459**

Een man sluit namens zijn stichting een gebruikerscontract af voor het (gratis) gebruik van een spreekkamer en een atelier in een buurtcentrum. Het buurtcentrum gelegen in Stadsdeel Oost. Het contract is afgesloten op 12 november 2015 en zou lopen tot 31 juli 2016. Op 29 maart 2016 wordt de man plotseling geconfronteerd met een e-mail van een medewerker van het buurtcentrum waarin wordt aangekondigd dat de stichting per 2 april geen (gratis) gebruik meer mag maken van de gereserveerde ruimtes omdat vanuit het stadsdeel er strikte regels gehanteerd worden welke organisaties gebruik mogen maken van de ruimtes en welke niet. De stichting zou geen subsidie krijgen van Stadsdeel Oost, niet gevestigd zijn in de Indische buurt en ook de activiteiten zouden niet alleen voor de buurtbewoners van de Indische buurt zijn. De man is wijst op het contract en verzoekt om helderheid en een gesprek. Het zou het einde van de stichting betekenen. Op 1 april laat de desbetreffende medewerker in reactie weten dat het contract een maand opzegtermijn kent en de stichting daarom nog tot 29 april gebruik mag maken van de ruimtes. De man kan zich niet vinden in de gang van zaken en klopt bij de ombudsman aan. De ombudsman legt de klacht eerst voor aan het stadsdeel om deze de gelegenheid te bieden om op de klacht te reageren. Het stadsdeel laat weten dat het buurtcentrum en handelen van de medewerkers van het buurtcentrum niet onder hun verantwoordelijkheid vallen. Het stadsdeel is wel bereid om met de stichting naar alternatieve gebruiksruimtes te zoeken binnen het stadsdeel. In de relatie tussen de stichting en het buurthuis heeft het stadsdeel echter geen bemoeienis. Er is een contract met een opzegtermijn - en daar hebben beide partijen zich aan te houden. De ombudsman ziet in de klachtafdoening van het stadsdeel geen aanknopingspunten om het onderzoek verder voort te zetten. De stichting heeft twee opties: voldoen aan de voorwaarden en een nieuwe aanvraag bij het desbetreffende buurthuis indienen of gebruik maken van de door het stadsdeel aangeboden alternatieve opties. De ombudsman sluit gezien het bovenstaande het dossier.

**KIM 1467**

Mevrouw R dient een klacht in bij de ombudsman. Er zijn twee parkeerplaatsen onttrokken ten behoeve van een elektrische oplaadplaats zonder enige vorm van kennisgeving of inspraak. De ombudsman informeert bij de gemeente. De gemeente antwoordt dat de gemeente besloten heeft een laadpaal op de bewuste parkeerplaatsen te plaatsen. Het verkeersbesluit, dat onderdeel van de procedure is, is het besluit waartegen een bezwaarschrift kan worden ingediend. De gemeente heeft verzuimd het verkeersbesluit te publiceren en doet dit alsnog. Nu mevrouw R. de mogelijkheid heeft om haar bezwaar tegen het verkeersbesluit te kunnen indienen is er op dit moment geen rol weggelegd voor de ombudsman en sluit hij het dossier.

**KIM 1570**

Meneer X wendt zich tot de ombudsman naar aanleiding van de plaatsing van twee parkeerplaatsen voor elektrisch opladen, waarvoor drie parkeerplaatsen zijn vervallen. Hij wil graag de vergunningsaanvraag inzien, zodat hij daarop kan reageren en in overleg kan zorgdragen dat dit niet ten koste van drie parkeerplaatsen gaat. Vervolgens laat hij weten, dat de bekendmaking van de aanvraag na het plaatsen is gebeurd en breidt hij zijn klacht uit met het feit, dat de gemeente werkzaamheden laat uitvoeren zonder de benodigde vergunning en zonder de voorgeschreven inspraakprocedure af te wachten. De klachtencoördinator van Stadsdeel Oost heeft de klacht in behandeling genomen. De ombudsman vraagt de man de reactie af te wachten. Mocht hij daarover niet tevreden zijn, dan kan hij opnieuw contact met de ombudsman opnemen.

**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. De ombudsman bezoekt de vrouw samen met de gemeente. De gemeente besluit de vrouw tijdelijk elders onderdak te verschaffen, zodat zij tot rust kan komen. Dossier gesloten.

**KIM 1611**

Meneer X heeft stankoverlast van een marktkraam op zaterdag en daarover een klacht ingediend via het webformulier. Tot op heden heeft hij slechts een ontvangstbevestiging ontvangen. Hij heeft nog gepoogd telefonisch meer informatie te krijgen via 14020, maar dat is niet gelukt. De ombudsman doet navraag bij stadsdeel Oost en verneemt dat de klacht in behandeling is, dat de betrokken marktkraam geen vergunning heeft om daar te staan en dat handhaving zaterdag gaat handhaven. Dit is allemaal besproken met meneer X. De ombudsman laat meneer X weten, dat hij het dossier sluit, nu het stadsdeel zijn klacht in behandeling heeft genomen.

**Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Stadsdeel Zuid Q3 2016<sup>6</sup>**

**Dossiers ingekomen in Q3 2016 én nog in behandeling**

**KIM 1722**

Een vrouw dient een klacht in over een onbevredigend antwoord dat zij heeft ontvangen van 14020. Ten einde duidelijk te krijgen waar het haar om gaat, heeft de ombudsman met haar gebeld. De vrouw blijkt te vrezen voor uitbreiding van horeca overlast. Er is een nieuwe eigenaar in een niet nader aangeduid pand gekomen die draait op de vergunning van de vorige eigenaar en er loopt een terras aanvraag. Zij vraagt zich af of dit mag en of/hoe de belangen van de bewoners meegewogen worden in dit alles. Afsproken is nu dat zij haar klacht aanvult en concretiseert.

**KIM 2003**

Een man ervaart lichtoverlast door een school vlakbij zijn huis in Stadsdeel Zuid. De school is onlangs gerenoveerd waarbij er een nieuw (automatisch) lichtsysteem is gekomen. De lichten springen regelmatig 's nachts aan waardoor de man en diverse burens veel hinder ervaren. Zowel het stadsdeel als de man hebben erg veel energie in het oplossen van de lichtoverlast gestoken. Op de een of andere manier kunnen het stadsdeel en de man niet tot elkaar komen in de verschillende procedures die er de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden. De ombudsman arrangeert daarom een gesprek met de man en het stadsdeel. Het doel van het gesprek is het herstel van het wederzijds vertrouwen. Het is een vruchtbaar gesprek. Tijdens het gesprek worden er tevens duidelijke afspraken gemaakt wat de man kan doen als hij weer lichtoverlast ervaart. Hij kan direct contact opnemen met het de afdeling handhaving van het stadsdeel en het stadsdeel wil met de school gaan praten als de lichtoverlast zich weer zal voordoen. De ombudsman ziet verder geen rol voor zichzelf weggelegd en sluit het dossier.

<sup>6</sup> Het betreft hier een selectie van samenvattingen. Niet elke samenvatting wordt gepubliceerd i.v.m. mate van herleidbaarheid en privacy.

### Dossiers ingekomen in Q3 2016 én afgerond

#### **KIM 1647**

Een man vraagt de ombudsman om hulp. Hij klaagt over Puurzuid. Hij zegt dat zijn dat zijn fraudemelding over zijn ex-vrouw niet wordt opgepakt, omdat hij geen belanghebbende zou zijn. Ook wil hij dat Puurzuid hem, informatie geeft over de schuldhulpverlening van zijn ex-vrouw. De ombudsman bekijkt de stukken die hij heeft meegestuurd. Daarbij zit ook een klachtafhandelingsbrief. De ombudsman ziet geen aanknopingspunten waaruit blijkt dat Puurzuid niet goed heeft gehandeld. De ombudsman begrijpt de reactie van Puurzuid: zij geven niet zomaar informatie aan derde over hun cliënten. Noch is Puurzuid verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken die hij met zijn ex-vrouw heeft gemaakt. De ombudsman neemt contact op met de man. Hij wordt boos omdat de ombudsman niet veel voor hem kan doen en hangt op. De ombudsman sluit het dossier.

#### **KIM 1712**

Een man meldt dat er op koningsdag een housefeest op het voorterrein van de RAI was. Er was acht uur lang keiharde muziek en buiten zitten was onmogelijk. Hij heeft geklaagd bij RAI maar nooit wat gehoord en ook bij het Stadsdeel Zuid. De reactie van het stadsdeel was dat men binnen de gestelde geluidsnormen is gebleven. Meneer is van mening dat een geluidsnorm voor acht uur geluid lager moet zijn dan voor korter durend geluid. De ombudsman verwijst meneer terug naar het stadsdeel om dat meneer alleen een melding gedaan heeft, maar nog geen klacht heeft ingediend.

#### **KIM 1735**

Op het spreekuur vertelt meneer Q, dat een maand of 7 geleden zijn fiets onterecht als wrak gestickerd is door Stadsdeel Zuid. Hij heeft hierover zijn beklag gedaan bij het stadsdeel, hetgeen er toe leidde, dat de fiets is teruggebracht vanuit het depot en een nieuw slot vergoed werd. Nu is zijn fiets (oude Gazelle, die hij dagelijks gebruikt voor vervoer werk) 14 dagen geleden opnieuw gestickerd. Telefonisch lukt het hem niet om dit opgelost te krijgen. De fiets wordt zeer binnenkort weggehaald. De ombudsman adviseert hem de fiets voor die tijd weg te halen, want kan dit op zo'n korte termijn niet oplossen. Meneer Q geeft aan dat hij niet zo goed is in schrijven, maar dat hij er telefonisch niet doorkomt bij het stadsdeel. De ombudsman legt zijn klacht voor aan het stadsdeel ter behandeling. Als hij niet tevreden is over die klachtafhandeling, kan hij opnieuw met de ombudsman contact opnemen.

#### **KIM 1846**

Een man meldt de ombudsman overlast te hebben van de vrachtauto's die een restaurant bij hem in de straat bevoorraden. Hij heeft zijn klacht bij woningcorporatie Ymere ingediend en een MORA melding gedaan bij het stadsdeel. Dit heeft niets opgeleverd. Zijn brief is ter behandeling naar het stadsdeel doorgezonden.

#### **KIM 1884**

Ferdy wendt zich tot de ombudsman omdat hij een klacht over het stadsdeel heeft ingediend. In het kader daarvan is hij gebeld door een medewerker van de gemeente, die een paar dingen zou uitzoeken en hem zou terugbellen. Op de afgesproken dag wordt hij niet teruggebeld. Ferdy is de naam van de medewerker vergeten en zoekt daarom via de ombudsman contact. De ombudsman neemt contact op met het stadsdeel om te achterhalen waar de klacht ligt en om te vragen of er opnieuw contact met Ferdy opgenomen kan worden. Wanneer dat gebeurt, sluit de ombudsman het dossier.

**KIM 2062**

Meneer W. maakt zich samen met andere omwonenden zorgen over het vrijkomen van asbest bij de sloop van Rivierstaete in Zuid. Hij heeft gebeld daarover met handhaving en Toezicht en is verteld dat de controle zich beperkt tot een administratieve controle. Omwonenden zijn hierover niet tevreden en hebben gemaild naar de raadsleden van de Commissie Bouwen en Wonen. Daarop is nog geen reactie ontvangen. De ombudsman stuurt de klacht en zijn verzoek om controle op asbest na telefonisch contact met de man door naar Stadsdeel Zuid ter beantwoording en vraagt de man de reactie van het stadsdeel even af te wachten.

**KIM 2080**

Een man dient een MORA melding in bij Stadsdeel Zuid. Volgens de man is er sprake van een gevaarlijke situatie voor voetgangers ontstaan door de afsluiting van een trottoir (door bouwwerkzaamheden). Voetgangers moeten nu op de smalle ventweg lopen, zonder dat er sprake is van een waarschuwing of afzetting. De melding zou binnen drie dagen afgehandeld moeten worden. Een week later, als de man nog niets van de gemeente heeft vernomen, dient hij opnieuw een melding hierover in. In de melding uit hij ook zijn teleurstelling over de niet afhandeling van zijn eerdere melding. Vier dagen daarna ontvangt hij bericht met daarin de opmerking: 'Uw melding is afgehandeld. Wij gaan dit bespreken met de projectleider'. Via het feedbackformulier geeft meneer aan dat hij niet tevreden is over deze afhandeling. Daar komt echter geen reactie op. De ombudsman legt de klacht van de man voor aan het stadsdeel. Het stadsdeel komt tot de ontdekking dat de behandeling van de melding is blijven liggen door vakantie van de behandelend ambtenaar. Na ontvangst van de klacht van de man (via de ombudsman) is het stadsdeel meteen ter plekke gaan kijken. Geconstateerd is dat er sprake is van een illegale situatie. Er is geen vergunning verleend om het voetpad af te sluiten. Met de verantwoordelijk aannemer is dan ook afgesproken dat de toegang tot het voetpad gelijk hersteld wordt.

**KIM 2236**

Mevrouw L. stuurt de ombudsman een email waarin zij haar ongenoegen uit over een dakterras waarvoor geen vergunning is verleend. Zij heeft de gemeente verzocht om handhaving. Het dakterras bevindt zich op het dak van een Kinderdagverblijf en doordat er geen hekwerk is zouden buiten spelende kinderen gevaar lopen een stoel of plant op zich te krijgen. Zelf voelt de vrouw zich in haar privacy aangetast, zeker als zij op haar balkon wil zitten. De ombudsman heeft navraag gedaan bij de gemeente en deze laat weten het Kinderdagverblijf te hebben aangeschreven. Doordat zij de eigenaar zijn van het dak, komt de aanschrijving op hun adres. Dit heeft geleid tot contact tussen Kinderdagverblijf en dakterrasbelanghebbende en de laatste heeft een aanvraag voor het dakterras ingediend. Het stadsdeel laat weten dat er waarschijnlijk binnenkort een vergunning verleend zal worden. Op verzoek van de ombudsman wordt de vrouw geïnformeerd over de vergunningaanvraag evenals over de stappen die zij daartegen kan ondernemen. De ombudsman laat mevrouw L weten dat, hoewel zij niet blij zal zijn met deze informatie, er op dit moment geen rol meer voor hem is weggelegd en hij sluit het dossier.

**Dossiers eerder ingekomen en in Q3 2016 afgehandeld**

**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 sluit de ombudsman het dossier.

#### **KIM 666**

Een vrouw en haar burens ondervinden geluidsoverlast van de gasten van een brasserie bij haar in de straat. Het gaat met name om het stemgeluid van de gasten op het terras in de avonduren tot sluitingstijd. Het volume is dusdanig dat omwonenden de ramen noodgedwongen gesloten houden. Ook met de ramen dicht, dringt het geluid tot in de woningen door. Na sluitingstijd bestaat de overlast uit luidruchtig afscheid nemen, dichtslaande portieren en vertrekkende scooters en toeterende auto's. Burens die hun slaapkamer aan de straatzijde hebben, kunnen pas daarna de slaap vatten. Zij doet verschillende meldingen bij het stadsdeel per e-mail en via 14020. Aangezien het stadsdeel niets met de meldingen doet, dient zij daarover een klacht in bij het stadsdeel. Het stadsdeel erkent dat het bij de overdracht van de meldingen tussen het call center en het stadsdeel dan wel na doorzending door het call center en bij het in behandeling nemen van de meldingen door de juiste afdeling (Handhaving en Veiligheid en/of Bouw- en Woningtoezicht) niet goed is gegaan. Sindsdien is deze procedure verbeterd en zou het goed moeten gaan. De vrouw is daarmee niet tevreden en legt de zaak aan de ombudsman voor. Het zit de vrouw dwars dat het vier keer is misgegaan omdat het stadsdeel op grond van de meldingen een constatering had kunnen doen die ertoe had kunnen leiden dat de brasserie geen vergunning had gekregen of dat er strenge voorwaarden hadden kunnen worden opgelegd. Deze gang van zaken is niet meer te herstellen of terug te draaien. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat het stadsdeel het opleggen van een maatwerkvoorschrift pas overweegt wanneer de wet wordt overtreden. Het stadsdeel heeft dat niet kunnen vaststellen. Nu het stadsdeel heeft erkend dat het niet goed op de meldingen heeft gereageerd en de procedure heeft verbeterd, sluit de ombudsman het dossier.

#### **KIM 734**

Een man wendt zich tot de ombudsman nadat hij een parkeerboete heeft ontvangen vanwege het parkeren op een gereserveerde invalideparkeerplaats. De parkeerplaats was ooit gereserveerd voor een van de burens. Die burens zijn verhuisd naar een ander stadsdeel. Omdat hij weet dat de burens geen gebruik meer maken van de plek, parkeert hij daar zijn auto en krijgt een boete van 377 euro. De man doet zijn beklag bij het stadsdeel over de gang van zaken. De burens waren reeds in augustus verhuisd en de reservering is medio december nog steeds aan de orde. Na het beklag van de man gaat het stadsdeel alsnog over tot verwijdering van de reservering. Het stadsdeel stelt geen afmelding te hebben ontvangen, vandaar dat de reservering al die tijd bleef gelden. De boete van de man is uiteindelijk opgelegd door de politie, daar kan de ombudsman weinig aan doen. De ombudsman adviseert de man wel in beroep te gaan en zijn verhaal aan de rechter voor te leggen. Mogelijk dat dit zal leiden tot een matiging van de boeten. Procedureel gezien constateert de ombudsman dat het stadsdeel steken heeft laten vallen. De logische situatie is dat indien een

burger in een ander stadsdeel een aanvraag indient voor een gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats, de geldigheid van de reeds bestaande gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats elders in de stad komt te vervallen. Het aantal parkeerplekken is al erg schaars en deze werkwijze maakt dat er niet beter op. Inmiddels is de procedure voor het aanvragen en afmelden van gereserveerde parkeerplekken belegd bij één organisatie (Dienstverlening) en niet bij de verschillende stadsdelen. Derhalve is de kans dat deze situatie zich opnieuw voordoet niet groot. De ombudsman ziet daarom geen aanleiding om verder onderzoek te verrichten naar deze gang van zaken.

#### **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 alleen klachten in behandeling neemt over bekeuringen als het een (ernstige) bejegeningssklacht betreft. Het is 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 1033**

Een vrouw en een aantal burens komen er achter dat Stadsdeel Zuid voor een pand bij hen in de straat een omgevingsvergunning heeft verleend om de bestemming van het pand te wijzigen in short-stay. Zij vrezen overlast van de verbouwing en van het gebruik van het gebouw wanneer het als short-stay zal worden gebruikt. Aangezien zij de publicaties niet hebben gezien kunnen zij geen zienswijzen meer indienen noch in bezwaar gaan. De omwonenden zijn ontevreden over de communicatie die vervolgens met het stadsdeel op gang komt. Zij wenden zich tot de ombudsman met de vraag onderzoek te doen naar de wijze waarop in 2013/2014 het besluit bestemmingsplanwijziging is genomen. Verder willen zij dat de ombudsman onderzoek doet naar het niet beantwoorden van de klacht van eind 2014. De ombudsman nodigt de vrouw en haar burens uit voor een gesprek. De ombudsman zorgt ervoor dat de vrouw van het stadsdeel antwoord geeft op een aantal vragen. Verder laat hij hen weten zich in deze zaak terughoudend op te stellen. Hij wijst hen op het feit dat als zij een juridische onenigheid hebben, het beter is de gang naar de rechter te maken. Zij kunnen zowel bestuursrechtelijke als privaatrechtelijke stappen overwegen. De ombudsman ziet geen gronden voor verder onderzoek en sluit het dossier.

#### **KIM 1165**

Een drietal Amsterdammers klagen bij de ombudsman over het handelen van Stadsdeel Zuid. Ze stellen dat het stadsdeel niet reageert op klachten en geen ontvangstbewijzen versturen van hun klachten. De ombudsman heeft navraag gedaan bij het stadsdeel en verneemt dat er wel degelijk is gereageerd op de klachten. Bovendien heeft het stadsdeel hen herhaaldelijk in de gelegenheid gesteld om het gesprek aan te gaan over de klachten. Daar hebben zij echter geen gebruik van gemaakt. De ombudsman stelt zich op het standpunt dat nader onderzoek in dit dossier weinig zinvol is, nu de relazen van zowel stadsdeel als de drie klagers elkaar volstrekt tegenspreken. De ombudsman adviseert de drie heren om op het voorstel van het stadsdeel (een gesprek) in te gaan.

Op die manier kan deugdelijk hoor en wederhoor plaatsvinden en kan het stadsdeel direct reageren op de klachten. De ombudsman is bereid om één van zijn medewerkers als toehoorder aan de gesprekken deel te laten nemen. Verder ziet hij geen rol in het dossier en gaat daarom over tot sluiting van het dossier.

**KIM 1229**

Mevrouw X wendt zich tot de ombudsman met een klacht over het uitblijven van een reactie op haar verzoek om handhaving aanmeermogelijkheden boten aan de Reynier Vinkeleskade. De ombudsman stuurt de klacht door ter behandeling in eerste lijn en vraagt om het verzoek van mevrouw om handhaving op korte termijn alsnog te beantwoorden. Stadsdeel Zuid neemt de klacht in behandeling en zal contact met mevrouw opnemen. De ombudsman vraagt de vrouw de reactie van het stadsdeel even af te wachten.

**KIM 1483**

Een echtpaar klaagt bij de ombudsman over het handelen van Stadsdeel Zuid. Ze stellen dat het stadsdeel niet reageert op klachten en geen ontvangstbewijzen versturen van hun klachten. De ombudsman heeft navraag gedaan bij het stadsdeel en verneemt dat er wel degelijk is gereageerd op de klachten. Bovendien heeft het stadsdeel hen herhaaldelijk in de gelegenheid gesteld om het gesprek aan te gaan over de klachten. Daar hebben zij echter geen gebruik van gemaakt. De ombudsman stelt zich op het standpunt dat nader onderzoek in dit dossier weinig zinvol is, nu de relazen van zowel stadsdeel als het echtpaar elkaar volstrekt tegenspreken. De ombudsman adviseert het echtpaar om op het voorstel van het stadsdeel (een gesprek) in te gaan. Op die manier kan deugdelijk hoor en wederhoor plaatsvinden en kan het stadsdeel direct reageren op de klachten. De ombudsman is bereid om één van zijn medewerkers als toehoorder aan de gesprekken deel te laten nemen. Verder ziet hij geen rol in het dossier en gaat daarom over tot sluiting van het dossier.

**KIM 1506**

De heer V belt naar het telefonisch spreekuur van de ombudsman. Hij vraagt aan de ombudsman hem behulpzaam te zijn bij het bestrijden van overlast veroorzaakt door scholieren met scooters/brommers. In het verleden heeft hij succesvol gevraagd om voor het stallen van deze motorrijtuigen in plaats van in de openbare ruimte, een andere plek te zoeken. Naar aanleiding hiervan zijn afspraken gemaakt met de school en staan ze nu op het terrein van de school. De achterkant van de woning van de heer V grenst aan het binnenterrein van de school en hij wil dat er gehandhaafd wordt om rijden op, van en naar het schoolplein tegen te gaan. Dit veroorzaakt geluidsoverlast wanneer massaal de school wordt verlaten of juist bij aanvang. De ombudsman heeft het stadsdeel gevraagd te beoordelen wat zij hierin kunnen betekenen. Hierop laat het stadsdeel weten dat ze geen handhavende bevoegdheden hebben op het schoolplein. Wel is het stadsdeel bereid na de zomervakantie met de school in gesprek te gaan en de overlast klacht te bespreken met de schoolleiding, in de hoop dat die het met de leerlingen bespreken en dat dit uiteindelijk tot bewustwording en gedragsverandering bij de scholieren leidt.

**KIM 1523**

Mevrouw R. stuurt de ombudsman een email waarin zij schrijft overlast te ondervinden van haar onderburen. Zij vertelt dat ze niet meer in haar woning slaapt vanwege de overlast, maar op zolder. Een half jaar daarvoor heeft zij zich met hetzelfde probleem tot de ombudsman gewend. De ombudsman biedt aan dat hij samen met een hulpverleenster die mevrouw nog uit het verleden kent, bij haar thuis komt om de overlast en haar woonsituatie te bespreken en te bekijken. Mevrouw R. laat een dag later weten hierop geen prijs te stellen en zegt dat haar



thuiswonende zoon contact zal zoeken met de burens. De ombudsman vertelt de vrouw dat hij dit spijtig vindt; hij maakt zich zorgen over haar welzijn. Dit neemt niet weg dat hij haar wens respecteert, maar niet zonder haar te laten weten dat zijn aanbod blijft bestaan voor het geval zij zich bedenkt.

#### **KIM 1586**

Mevrouw H. dient een klacht in bij de ombudsman. Zij liep met haar hond over straat in Amsterdam en is aangehouden door de gemeente/ handhaving, omdat de hond niet was aangelijnd. De manier waarop de aanhouding plaats heeft gevonden is door de vrouw als zeer intimiderend ervaren. Omdat uit de klacht van mevrouw H. bleek, dat zij nog geen klacht heeft ingediend bij de gemeente en het beleid van de ombudsman is dat eerst de gemeente in de gelegenheid gesteld dient te worden om op haar klacht te kunnen reageren biedt de ombudsman haar aan haar klacht door te sturen naar de gemeente. Mevrouw H. reageert niet op dit aanbod. De ombudsman sluit het dossier.

### **Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Stadsdeel Zuidoost Q3 2016<sup>7</sup>**

#### **Dossiers ingekomen in Q3 2016 én nog in behandeling**

#### **KIM 1896**

Een man klaagt over de gang van zaken rond zijn schuldhelpverleningstraject bij MaDi Zuidoost. Hij stelt dat hij niet goed wordt geholpen en dat de communicatie vanuit MaDi Zuidoost richting hem zeer beperkt is. Hij wordt niet op de hoogte gehouden van de laatste stand van zaken in zijn traject en medewerkers zijn voor hem onbereikbaar. Pogingen om een afspraak te maken stranden. Hij schakelt daarom de ombudsman in.

#### **Dossiers ingekomen in Q3 2016 én afgerond**

#### **KIM 1620**

De ombudsman ontvangt van mevrouw Y een email. Hierin beklagt zij zich er over dat het stadsdeel toezeggingen met betrekking tot het onderhoud van een voetpad bij haar woning, niet nakomt. Hierdoor wordt met name haar invalide man gedupeerd want het pad wordt steeds moeilijker toegankelijk. De ombudsman heeft na overleg met mevrouw Y haar klacht doorgestuurd met de vraag te beoordelen of de toezeggingen zo spoedig mogelijk kan worden nagekomen. Binnen een week ontvangt de ombudsman bericht van het stadsdeel dat het onderhoud alsnog is uitgevoerd.

#### **KIM 1822**

Een vrouw heeft zich tot de ombudsman gewend met het volgende. Ze laat weten dat zij in een schuldhelpverleningstraject zit bij Madi. Ze zegt dat Madi niet wil meewerken om een saneringskrediet te verkrijgen. Desgevraagd legt de ombudsman Madi een en ander voor. Madi reageert en zegt dat zij wel degelijk mevrouw helpt. Maar mevrouw wil steeds iets anders. Madi heeft gekeken naar haar schuldenpositie en zegt daarover dat het lastig is om haar succesvol te helpen. Een saneringskrediet zou nagenoeg niet haalbaar zijn. Ook een succesvol WSNP traject zou bijna niet haalbaar zijn. Dit alles is met haar besproken, laat Madi weten. Zij heeft daar een andere mening over, dat mag. De ombudsman ziet niet dat de Madi haar niet wil helpen, daarbij

---

<sup>7</sup> Het betreft hier een selectie van samenvattingen. Niet elke samenvatting wordt gepubliceerd i.v.m. mate van herleidbaarheid en privacy.



zijn ze nog in gesprek. Het eerst volgende gesprek is gepland op de 23 augustus a.s. Bij die stand van zaken ziet de ombudsman geen rol voor hem weggelegd.

**KIM 2041**

Een vrouw ondervindt al sinds ongeveer drie jaren overlast van een berg afval voor de ingang van haar appartementencomplex. Verschillende mensen dumpen hier hun grofvuil en soms zelfs hun chemisch afval. De vrouw maakt hiervan melding en stuurt diverse e-mails aan Stadsdeel Zuidoost. Het stadsdeel reageert hierop en laat ook weten deze plek te hebben aangemerkt als zogenaamde 'hotspot', maar het afvalprobleem wordt niet opgelost. Ook een gesprek met een medewerker van het stadsdeel leidt niet tot vermindering van de overlast. De vrouw constateert dat het stadsdeel steeds minder vaak reageert op haar meldingen/e-mails en heeft geen vertrouwen meer in een goede afloop. Daarom wendt zij zich tot de ombudsman. De ombudsman vraagt de vrouw om nadere informatie over de uitgewisselde e-mails. Enkele dagen daarna laat zij weten dat het stadsdeel weer contact met haar heeft opgenomen. Zij wacht graag af wat daaruit komt. De ombudsman ziet daarom op dit moment geen rol voor zich weggelegd en sluit het dossier

**KIM 2126**

Voor een gebouw in Amsterdam Zuid-Oost staan sinds 2012, 6 fietsnieten. Deze worden veelvuldig gebruikt door bewoners van het gebouw en bezoekers van het medisch centrum om de hoek. Eind 2015 raakte een van de fietsnieten dusdanig beschadigd dat hij er uit gehaald moet worden door het stadsdeel. De gemeente belooft de fietsniet te vervangen. Een half jaar later is dit, ondanks herhaalde mails en klachten van een van de bewoners, nog steeds niet gebeurd. De man wendt zich dan ook tot de ombudsman. De ombudsman benadert het stadsdeel met de kwestie. Die besluit de fietsniet alsnog te plaatsen. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 2243**

Een man zoekt namens zijn broer contact met een medewerker van Stadsdeel Zuidoost, die ook als contactpersoon op brieven staat vermeld. Ondanks telefoontjes en e-mails krijgt hij geen contact. Hij wendt zich daarover tot de ombudsman, die het verzoek om contact doorstuurt aan het stadsdeel. Het stadsdeel laat weten dat de medewerker heeft teruggebeld maar dat deze telefoontjes niet werden beantwoord. Het stadsdeel zal ervoor zorgen dat het contact weer gelegd wordt. De ombudsman sluit het dossier.

**Dossiers eerder ingekomen en in Q3 2016 afgehandeld**

**KIM 886**

Een vrouw keert zich vanaf 2009 tegen de kap van bomen in haar buurt. Volgens haar heeft Stadsdeel Zuidoost de toezegging gedaan dat het vijf bomen zou herplanten voor een bedrag van in totaal € 11.250. Na veel aandringen en klachten (ook via de ombudsman) heeft het stadsdeel volgens de vrouw vijf hele kleine bomen/sprietjes herplant en is hiermee hoogstens een bedrag van € 500 gemoeid. Omdat zij dit onvoldoende vindt, wendt zij zich opnieuw tot de ombudsman. Zij vindt dat het stadsdeel conform toezegging bomen moet herplanten voor een bedrag van € 11.250,- die gelijkwaardig zijn aan de gekapte exemplaren. De ombudsman heeft nadere informatie opgevraagd bij het stadsdeel en komt tot het standpunt dat het erom gaat dat het stadsdeel heeft toegezegd tot herplanting over te gaan. Die toezegging is het uiteindelijk nagekomen en over dat proces heeft de ombudsman zich in september 2014 reeds uitgelaten. Het verzoek van de vrouw biedt de ombudsman onvoldoende aanknopingspunten voor onderzoek

naar eventuele nadere toezeggingen over de kosten of grootte van de herplante bomen. Daarom ziet hij geen nadere rol voor zich weggelegd en zal hij overgaan tot sluiting van het dossier.

**KIM 1359**

Een man heeft problemen met het afbetalen van schulden. In dit geval gaat het om een schuld van ongeveer 6500,-. Het gaat om een schadevergoeding. De man laat weten dat hij sinds 2012 €1200,- heeft afbetaald. Hij had hiervoor een afbetalingstermijn (richting het slachtoffer). Die termijn heeft hij niet gehaald, en dus is het sinds 2015 naar de deurwaarder 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 schuldhulpverlening in 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. De ombudsman begrijpt dat de man niet de schuldsanering in kan met een niet-saneerbare schuld, toch neemt hij contact op met MaDi en vraagt of zij hem nog een keer willen uitnodigen en hem goed uitleggen wat ze wel nog voor hem kunnen doen. Dit doet MaDi, ook sturen ze desgevraagd de ombudsman een gespreksverslag van het gesprek. De ombudsman sluit het dossier.

**KIM 1581**

Stadsdeel Zuidoost wil de openbare ruimte rond de flat Klieverink opnieuw inrichten. Het gaat om de extra parkeerplaatsen tussen de jongerenwoningen en de woontoren Klieverink, de verplaatsing van de locatie van de vuilnisophaal van de achterzijde van de flat naar de voorzijde, het snoeien van het groen en de aanleg van wandelpaden. Het stadsdeel heeft de bewonerscommissie en De Key, eigenaar van de flat, gelegenheid tot inspraak gegeven. In mei 2016 heeft er een gesprek op het stadsdeelkantoor plaatsgevonden en in juni 2016 hebben alle partijen elkaar ter plaatse gesproken. De bewonerscommissie heeft de wens van de bewoners naar voren gebracht om de locatie van de laad- en loshaven aan de achterzijde te situeren in verband met de veiligheid van de kinderen. Verder willen de bewoners de vuilnislocatie aan de achterzijde van de flat. Het stadsdeel heeft een bewonersbrief verstuurd waarin staat dat de werkzaamheden eind juni zullen beginnen. De bewonerscommissie stelt vast dat er met hun inspraak niets is gebeurd. Zij nemen contact met de ombudsman op die op de voorliggende klachtenprocedure wijst. Verzoeker dient dezelfde dat op 27 juni 2016 een klacht in bij het Dagelijks Bestuur van het stadsdeel met het verzoek om de werkzaamheden per direct stop te zetten en de plannen aan te passen. De ombudsman informeert bij het stadsdeel naar de zaak. Dan blijkt dat het stadsdeel alsnog nader in contact wil treden met de bewonerscommissie en beter naar de wensen van de bewoners wil luisteren. Gezien deze ontwikkeling is er voor alsnog geen aanleiding om het onderzoek van de ombudsman voort te zetten. De ombudsman sluit – in overleg met de bewonerscommissie – het dossier.

*Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met de heer Z. el Yandouzi via [zouhair@ombudsmanmetropool.nl](mailto:zouhair@ombudsmanmetropool.nl) of telefonisch via 020 25 47020.*