

In dit kwartaal zijn er **géén** verzoeken binnengekomen die betrekking hebben op het handelen van de Stadsregio Amsterdam.

Er is in dit kwartaal **één** zaak afgerond die in het vorige kwartaal is ingekomen.

De behandeling van een klacht over de tijdelijke opheffing van een tramlijn (KIM 2016-0001192)

Mevrouw V. vraagt de ombudsman ervoor te zorgen dat er een antwoord wordt gegeven door de Stadsregio op een door haar ingediende klacht. Zij heeft ruim twee maanden geleden een klacht ingediend over het tijdelijk niet rijden van tram 24. Mevrouw is fysiek beperkt mobiel en hierdoor extra zwaar getroffen door iedere verlenging van haar reistijd, zeker als daar een overstap bij komt. Na bemoeienis van de ombudsman volgt er een uitgebreide uitleg van de Stadsregio over de beleidskeuzes en afwegingen die zijn gemaakt. Mevrouw V. is niet tevreden met deze reactie omdat zij met haar fysieke beperkingen nu een moeilijkere reis moet maken. Dit leidt tot het aanbod van een GVB medewerker om samen met mevrouw V uit te zoeken wat voor haar de minst belastende reisroute kan zijn, maar meer dan dat kan Stadsregio noch GVB voor haar doen. De ombudsman laat de vrouw weten dat hij van mening is dat met dit aanbod voldoende tegemoet wordt gekomen aan het tijdelijke extra ongemak dat het uit roulatie nemen van tram 24 voor de vrouw heeft. Dossier gesloten.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met mevrouw M. Roeloffzen via info@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 625 99 99.