

Inleiding

De kwartaalrapportage geeft inzicht in de verzoeken van de burgers van Diemen aan de Gemeentelijke Ombudsman. In dit eerste kwartaal van 2016 zijn er drie verzoeken binnen gekomen.

In vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 is het aantal ingekomen verzoek gestegen met een verzoek. In vergelijking met het laatste kwartaal (Q4) 2015 is het aantal verzoeken aanzienlijk gedaald (van 8 ingekomen verzoeken in Q4 2015 naar 3 in Q1 2016).

Hieronder wordt kort ingegaan op het aantal verzoeken, de betreffende afdelingen en de thema's waar de verzoeken over gaan. Tot slot iets over de inzet van de ombudsman.

Cijfers

Aantal binnengekomen verzoeken

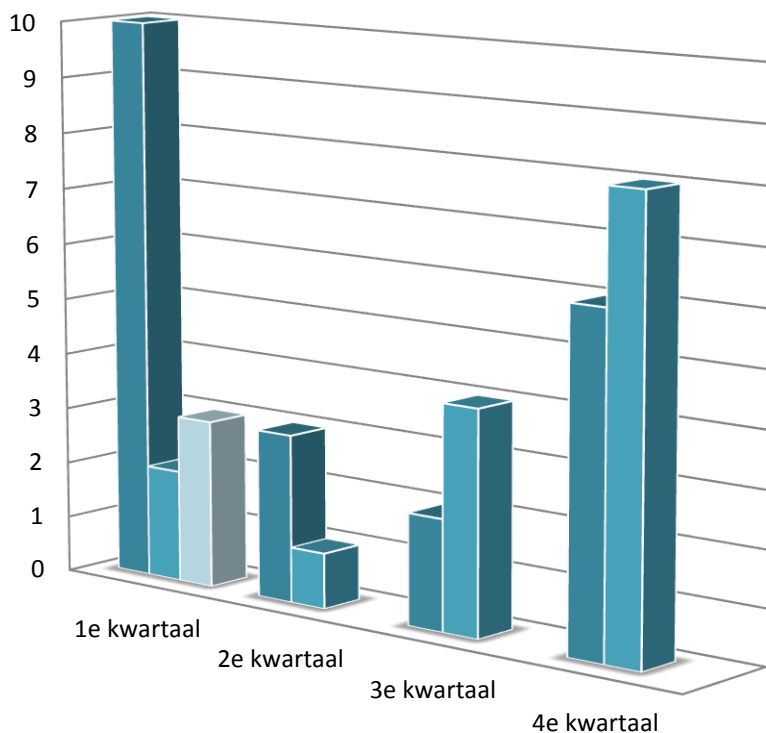
De ombudsman ontving drie zaken in Q1 van 2016.

Vergelijking per kwartaal

In vergelijking met het eerste kwartaal van 2015, is het aantal ingekomen verzoeken dit jaar in Q1 iets gestegen. Ten opzichte van het eerste kwartaal in 2014 is het aantal ingekomen verzoeken behoorlijk gedaald.

	Jaar 2013	Jaar 2014	Jaar 2015	Jaar 2016
kwartaal				
Kwartaal 1	5 ingekomen	10 ingekomen	2 ingekomen	3 ingekomen
Kwartaal 2	5 ingekomen	3 ingekomen	1 ingekomen	
Kwartaal 3	5 ingekomen	2 ingekomen	4 ingekomen	
Kwartaal 4	4 ingekomen	6 ingekomen	8 ingekomen	
Totaal	19 ingekomen	21 ingekomen	15 ingekomen	

Figuur 2 vergelijking ingekomen verzoeken per kwartaal per jaar



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2014	10	3	2	6
■ 2015	2	1	4	8
■ 2016	3			

Vergelijking per thema / onderwerp

Per januari 2016 is de gemeentelijke organisatie aangepast. Voorheen waren er 5 afdelingen waar verzoeken ingekomen bij de ombudsman betrekking op konden hebben:

Bestuurs-Managementondersteuning, Financiën&Informatiemanagement, Publiekscontacten, Ruimtelijk Beheer en Ruimtelijke Ontwikkeling.

Per 1 januari 2016 zijn er vier afdelingen: Afdeling Samenleving, Ruimtelijke Ontwikkeling, Ruimtelijk Beheer en Publiekszaken.

De taken van Bestuurs-Managementondersteuning en Financien&Informatiemanagement zijn uitbesteed aan DUO Plus, een gemeenschappelijke regeling voor Diemen, Uithoorn en Ouderamstel. Hieronder valt ICT, personeelszaken, juridische zaken en financiën.

Dit maakt een vergelijking met de eerste kwartalen van voorgaande jaren niet mogelijk. Vandaar dat een grafiek / tabel hier ontbreekt.

Van de drie ingekomen verzoeken die aan Diemen toegerekend worden heeft 1 verzoek betrekking op de afdeling Publiekszaken (sociale zaken) en 1 verzoek heeft betrekking op Ruimtelijke Ontwikkeling. 1 verzoek betreffende de eigen bijdrage in de WMO heeft betrekking op de Afdeling Samenleving.

De thema's zijn verdeeld over zes categorieën; Geld&Werk, Burgerzaken, Openbare Ruimte&Vervoer, Organisatie&Bestuur, Wonen en tot slot Parkeren.

In het eerste kwartaal van 2015 hebben beide ingekomen verzoeken het thema Geld&Werk. In het eerste kwartaal van 2016 hebben de drie verzoeken respectievelijk het thema Geld&Werk en Wonen.

Tabel 2.

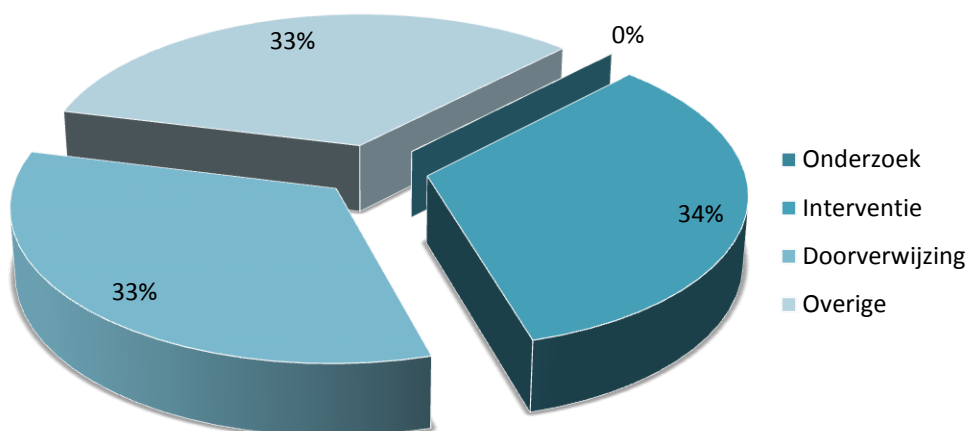
	Q1 2014	Q1 2015	Q1 2016
Parkeren	-	-	
Wonen	1	-	1
Organisatie&Bestuur	-	-	
Openbare Ruimte&Vervoer	2	-	
Burgerzaken	2	-	
Geld&Werk	5	2	2
Totaal	10	2	

Inzet Gemeentelijke Ombudsman

In het eerste kwartaal heeft de ombudsman een zaak gesloten, nadat de inwoner van Diemen geen gehoor gaf aan zijn verzoek om nadere toelichting (497). In zaak nummer twee deed de ombudsman een interventie, gericht op het krijgen van een antwoord.

In de derde zaak heeft de ombudsman verwezen naar de interne klachtprocedure.

Figuur 4



Actualiteiten

De ombudsman sprak op 11 februari met de gemeentesecretaris over de Q rapportages van het derde en vierde kwartaal 2015. Aanleiding tot zorg gaven deze niet.

Tijdens het gesprek heeft de ombudsman onder meer aandacht gevraagd, aan de hand van een concrete casus, voor het belang van het snel voeren van een persoonlijk gesprek naar aanleiding van een klacht die deels betrekking had op – vermeende- grievende uitspraken van een ambtenaar. Als dit gesprek maanden later plaats vindt is sowieso nooit meer precies te achterhalen wat voorgevallen is.

Figuur 5 (wordle)



Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Diemen Q1 – 2016

Ingekomen én afgesloten in het eerste kwartaal 2016

497 - overig

Een vrouw dient een klacht in bij de ombudsman. De gemeente Diemen heeft haar uitkering beëindigd omdat zij samenwoont met de vader van haar kind. De vrouw heeft tegen de beslissing van de gemeente bezwaar gemaakt, maar de gemeente volhardt in haar standpunt. De ombudsman informeert bij de vrouw of zij beroep heeft aangetekend bij de rechtbank. Er is namelijk geen rol voor de ombudsman weggelegd als zij deze procedure heeft ingezet. De vrouw reageert tot twee keer toe niet op zijn informatieverzoeken en de ombudsman sluit daarom het dossier.

Ingekomen in eerste kwartaal 2016, maar nog niet afgesloten

1022- interventie

Een man stuurt Diemen via info@diemen.nl op 7 februari 2016 een e-mail. Daarin uit hij zijn zorgen over toename van luchtvervuiling in Diemen Noord; hij vraagt de gemeente om informatie over luchtvervuiling, meer specifiek naar rapporten over de luchtkwaliteitsmetingen, en wat de plannen zijn om de vervuiling te bestrijden. Bij gebrek aan ontvangstbevestiging, of inhoudelijk antwoord stuurt de man op 22 februari een reminder (ook per mail, aan info@diemen.nl). Hierin het verzoek om binnen redelijke termijn te antwoorden (de man noemt een week). Ook hierop geen ontvangstbevestiging of reactie. Op 3 maart levert de man persoonlijk een klachtbrief in op het gemeentehuis, gericht aan college BenW. Hij schrijft binnen twee weken een inhoudelijk antwoord te willen. Als ook hierop reactie uitblijft mailt hij op 17 maart (info@diemen.nl) een brief waarin hij meldt een klacht in te dienen bij gemeentelijke ombudsman.

Hij wijst er daarbij op dat de gemeentelijke informatie op de site van diemen.nl onjuist is: daar staat een verwijzing naar de Nationale Ombudsman. Hij meldt zich inderdaad bij de ombudsman.

Die verzoekt de gemeente om ervoor te zorgen dat er alsnog een inhoudelijk antwoord volgt. De gemeente Diemen antwoordt vervolgens per ommegaande en stuurt de ombudsman een kopie van het antwoord. De twee mails die de man in februari stuurde waren per ongeluk niet bij de ambtenaar terecht gekomen. Voorts laat Diemen weten de informatie op de website aan te passen. De zaak is nog niet gesloten.

1063 – verwijzing interne klachtprocedure

Een man heeft een klacht over de eigen bijdrage WMO, de eigen bijdrage voor periode 13 in 2015 is bijna twee keer zo hoog als het gemiddelde bedrag eigen bijdrage in de andere maanden. De man wijst er hierbij op dat ten onrechte niet het uurtarief WMO overgangsrecht gehanteerd is, maar het tarief van de gemeente Diemen. De ombudsman verwijst de man naar de klachtenregeling van de gemeente.

Ingekomen vóór 1 januari 2016 en afgesloten in het eerste kwartaal 2016

682

Een man en zijn burens ondervinden veel overlast van hun postcode in combinatie met hun huisnummer. Veel mensen en bedrijven die niet hun eigen postcode invullen op allerlei internetformulieren, vullen de postcode en het huisnummer van de man in omdat deze combinatie nogal eenvoudig is te bedenken. De man en zijn burens krijgen ongevraagd allerlei post opgestuurd of er wordt een overeenkomst voor energie op hun adres afgesloten of juist opgezegd. De man wil graag dat hij een ander adres krijgt, dat wil zeggen dat de naam van de straat wordt gewijzigd, de postcode en het huisnummer. Aangezien hij er met de gemeente niet uitkomt, legt hij de zaak aan de ombudsman voor. Die belegt een bijeenkomst met de man, zijn burens, de gemeente en PostNL (die over de postcode gaat). Uiteindelijk wordt besloten om de woning van de man en zijn burens - die op een hoek ligt - een adres te geven in de straat om de hoek. De gemeente neemt een huisnummerbesluit en PostNL stelt de postcode voor het nieuwe adres toe. In de verwachting dat hiermee een eind is gekomen aan de problemen, sluit de ombudsman het dossier.

187

Een inwonster van Diemen vraagt in november 2015 online een uitkering aan. Er volgt op 18 november 2015 een gesprek met een medewerker van de gemeente. De vrouw levert daarop de gevraagde gegevens, noodzakelijk ter beoordeling van de uitkeringsaanvraag, in.

Ze krijgt te horen dat ze medio december een overbruggingsuitkering aanvragen kan.

De vrouw stuurt de ombudsman medio december een mail. Ze vertelt dat de gemeente haar opnieuw om gegevens vraagt die ze al eerder heeft ingeleverd.

De ombudsman informeert bij de gemeente Diemen naar de behandeling van de bijstandsaanvraag. De gemeente laat per ommegaande weten dat de aanvraag op 22 december is toegekend. Het klopt niet dat meerdere keren aan de vrouw dezelfde gegevens zijn gevraagd. Er ontbrak nog een uitschrijving uit de Hoge school van Amsterdam. De reden dat de gemeente in december een overbruggingsuitkering heeft gegeven, heeft te maken met het feit dat de vrouw

eind november nog studiefinanciering had ontvangen. De reactie biedt geen aanknopingspunt voor verdere vragen, of nadere interventie. De ombudsman sluit de zaak.

192

Een man wendt zich tot de ombudsman met een klacht over het uitblijven van een antwoord op zijn bezwaarschrift. Hij heeft geruime tijd geleden bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van een parkeervergunning. Het betreft een tweede auto en Diemen stelt dat deze auto net als de eerste auto in een parkeergarage kan worden geparkeerd. De man maakt onder meer bezwaar vanwege de hoge kosten van de parkeergarage. De ombudsman legt de klacht voor aan Diemen en verneemt dat deze gegrond wordt verklaard. Het ingediende bezwaar zal alsnog door Diemen zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. De ombudsman adviseert de man de afhandeling van zijn bezwaar nog even af te wachten.

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