

Inleiding

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

In vergelijking met het tweede kwartaal van 2015 is het aantal ingekomen verzoeken hiermee met vijf verzoeken gestegen.

In vergelijking met het eerste kwartaal (Q1) 2016 is het aantal verzoeken eveneens gestegen (van 3 ingekomen verzoeken in Q1 2016 naar 6 in Q2 2016). Dat is een stijging van 100% (in procentuele aantallen uitgedrukt).

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. En zoals altijd een samenvatting van de cases.

Uitgaande van het aantal ingekomen zaken, zijn er geen echte rode draden te bespeuren. Een kanttekening: het valt op dat er in dit kwartaal twee zaken gaan over het niet / moeizaam verlenen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, terwijl de omstandigheden erop wijzen (op grond van inkomen van de aanvragers) dat daarop wel recht bestaat. In de Q rapportage van Q4 2015 was er ook een zaak waarin dit speelde (zaak 27863). De ombudsman zal de ontwikkelingen hierover nauwlettend volgen.

Cijfers

Aantal binnengekomen verzoeken

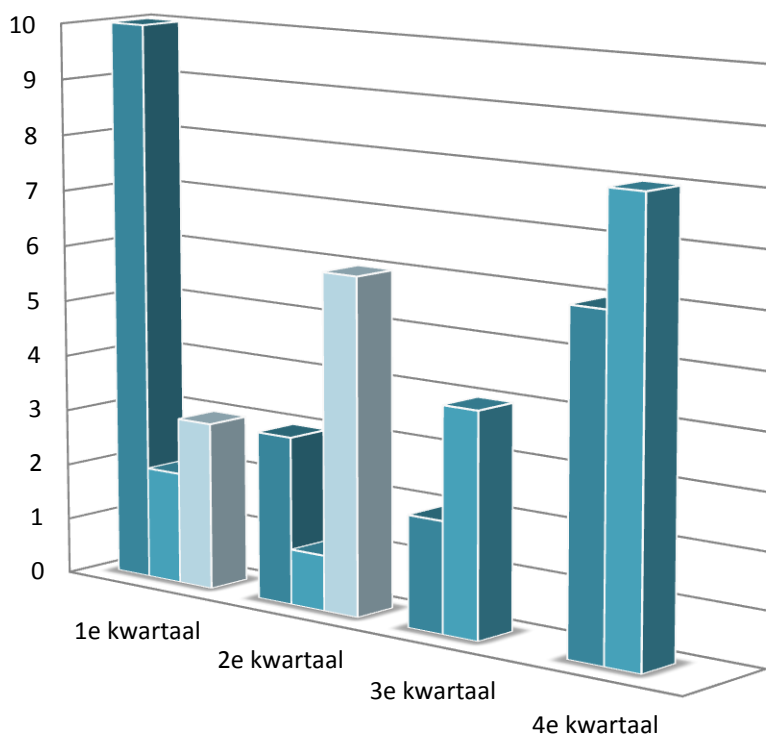
De ombudsman ontving zes zaken in Q2 van 2016.

Vergelijking per kwartaal

In vergelijking met het tweede kwartaal van 2015, is het aantal ingekomen verzoeken dit jaar in Q2 gestegen. Ook ten opzichte van het tweede kwartaal in 2014 is het aantal ingekomen verzoeken gestegen.

	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	6 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 aanvullen



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

Vergelijking per thema / onderwerp

Per januari 2016 is de gemeentelijke organisatie aangepast. Voorheen waren er 6 afdelingen waar verzoeken ingekomen bij de ombudsman betrekking op konden hebben:

Bestuurs-Managementondersteuning, Financiën&Informatiemanagement, Publiekscontacten, Samenleving, 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 zes ingekomen verzoeken die aan Diemen toegerekend worden hebben twee verzoeken betrekking op Publiekszaken, 1 verzoek heeft betrekking op Ruimtelijke Ontwikkeling en 1 verzoek heeft betrekking op de Afdeling Samenleving. De zaken over kwijtschelding gemeentebelastingen vallen direct onder de Directie.

De thema's zijn verdeeld over zes categorieën; Geld&Werk, Burgerzaken, Openbare Ruimte&Vervoer, Organisatie&Bestuur, Wonen en tot slot Parkeren. In het tweede kwartaal van 2015 had het ingekomen verzoek betrekking op het thema Parkeren. In het tweede kwartaal van 2016 hebben twee verzoeken betrekking op het thema Geld&Werk. Verder heeft één zaak betrekking op Wonen, één op Openbare Ruimte en Vervoer en twee op Burgerzaken.

Tabel 2.

	Q2 2014	Q2 2015	Q2 2016
Parkeren	-	1	-
Wonen	-	-	1
Organisatie&Bestuur	-	-	-
Openbare Ruimte&Vervoer	2	-	1
Burgerzaken	-	-	2
Geld&Werk	1	-	2
Totaal	3	1	5

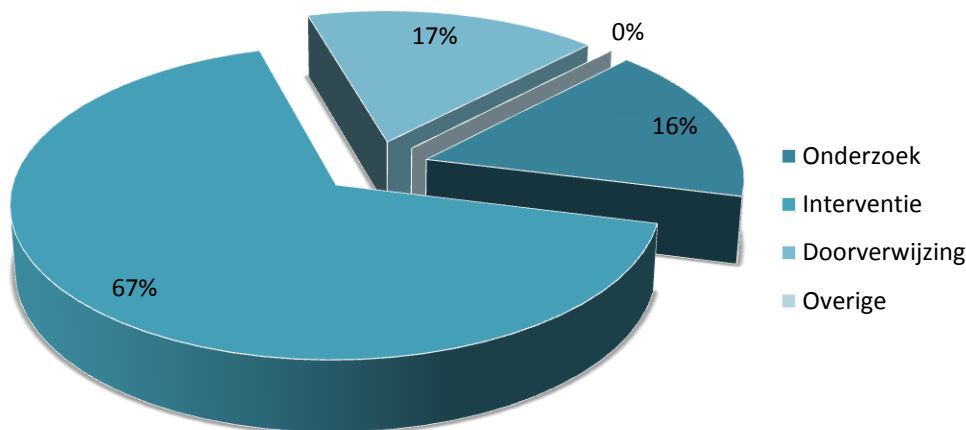
Inzet Gemeentelijke Ombudsman

In het tweede kwartaal 2016 heeft de ombudsman van de in dit kwartaal ingekomen zaken in een zaak verwezen naar sociaal raadslieden (dit ter beoordeling van de vraag of er recht bestaat op kwijtschelding). Een andere zaak (1520) ligt nog ter beoordeling van de ombudsman voor: hij overweegt een (voor)onderzoek.

In de overige vier zaken zag de ombudsman aanleiding voor een interventie.

In een van deze zaken is de interventie gericht op het beantwoorden van een brief, in de andere zaak was de interventie gericht op het inzichtelijk maken van schulden en het maken van afspraken voor afbetaling ervan. In de derde zaak zag de ombudsman aanleiding om in gesprek met de burgemeester te gaan in verband met een woonprobleem.

Figuur 4



Actualiteiten

De ombudsman nam in mei naar aanleiding van zijn jaarbeschouwing 2015 contact op met de griffie van de gemeente. Desgevraagd liet de griffie weten dat de raad een persoonlijke toelichting niet nodig vond; de jaarbeschouwing is wel ter kennis gebracht aan de raadsleden.

Overigens liet de burgemeester de ombudsman weten wellicht later dit jaar nog graag van het aanbod gebruik te willen maken. Dit gekoppeld aan een gedachtewisseling met de raad over sensitiever handelen als gemeente. De bespiegelingen van de ombudsman zouden in die setting zeer wel passen. Arre Zuurmond werkt hier natuurlijk graag aan mee.

Begin juni benaderde de gemeente Diemen de ombudsman uit eigen beweging naar aanleiding van een tweede raadsadres van een inwonster. De bewoonster kan zich niet vinden in herinrichting van haar straat. Het gaat om de opstelplekken van afvalcontainers voor haar huis, wat gevolgen heeft voor de parkeermogelijkheden, de verwijdering van een boom en aanpassen van parkeervakken. De gemeente Diemen constateert dat een poging van de wethouder, die nieuw was op dit dossier niets heeft opgeleverd. Ook een klachtprocedure van de gemeentesecretaris heeft geen oplossing geboden. De gemeente Diemen vraagt de ombudsman te bekijken of de gemeente al het mogelijke heeft gedaan om in een oplossing te voorzien die voor alle bewoners acceptabel is. De ombudsman juicht het toe dat de gemeente actief contact zoekt als men vastloopt met een terugkerende klacht.

Figuur 5 (wordle)



Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Diemen Q2 – 2016

Ingekomen én afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1110 – doorverwijzing sociaal raadslieden / overig

Een vrouw stuurt de ombudsman een email waarin zij zegt in 2013 kwijtschelding te hebben gevraagd voor de belastingaanslag. Deze is toen afgewezen omdat ze geen toeslagen had aangevraagd bij de Rijksbelastingdienst waarop zij recht had. Ze zegt toen te hebben afgesproken dit te corrigeren en vervolgens opnieuw kwijtschelding te mogen aanvragen. Vervolgens zegt ze niets meer te hebben gehoord en inmiddels kwam ook 2014 erbij. Ook voor de aanslag van 2015 heeft ze kwijtschelding gevraagd en deze is nog in behandeling. Onlangs heeft ze een brief ontvangen dat ze de aanslagen van 2013 en 2014 moet gaan betalen omdat anders de invordering wordt gestart. De vrouw kan niet bewijzen dat ze opnieuw kwijtschelding heeft gevraagd. De ombudsman heeft de vrouw verwezen naar de Sociaal Raadslieden om daar te laten beoordelen of zij, nu ze naast haar arbeidsinkomen in het bezit is van de toeslagen, in aanmerking kan komen voor kwijtschelding. Hij sluit de zaak.

1088 – interventie / onderzoek

Een man wendt zich tot de ombudsman en schrijft ontevreden te zijn omdat hij als enige in zijn straat zijn erfafscheiding heeft moeten verwijderen. Onder druk van een dwangsom heeft hij aan de eis voldaan, maar hij is van mening dat de gemeente niet juist handelt. Zijn onvrede uit hij op verschillende manieren en naar de mening van de gemeente niet altijd even fatsoenlijk. Om escalatie te voorkomen besluit de gemeente niet meer te reageren op zijn brief en precies dit doet de man besluiten naar de ombudsman te gaan. De ombudsman verzoekt de gemeente alsnog te

reageren. De gemeente stuurt de man een brief en nodigt hem uit voor een gesprek met de bedoeling hem uitleg te geven over het handhavingsbeleid. Op die manier wil men de indruk weg nemen dat er sprake zou zijn van ongelijke behandeling. De man laat de ombudsman weten hier niets voor te voelen en een schriftelijke reactie te willen ontvangen. Hij vreest dat de gemeente woorden zal verdraaien en dat hij vervolgens met lege handen staat en niets heeft om mee terug te komen bij de ombudsman. De ombudsman adviseert de man wél in te gaan op de uitnodiging van de gemeente, maar om vooraf te vragen om een gespreksverslag en aan te geven dat hij een geluidsopname zal maken. De ombudsman heeft zowel de man als de gemeente geattendeerd op "de spelregels" die de Nationale Ombudsman hierover heeft opgesteld.

Ingekomen in het tweede kwartaal 2016, maar nog niet afgesloten

1359 – interventie

Een man heeft problemen met het afbetalen van schulden. In dit geval gaat het om een schuld van ongeveer € 6500,-. Het gaat hem in dit geval om een schadevergoeding. De man laat weten dat hij sinds 2012 € 1200,- heeft afbetaald. Hij had hiervoor een 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 afbetalen, maar op deze manier is het water naar de zee dragen. Hij lost wel af maar heeft een loon van 900-1200 euro, terwijl de boete steeds hoger wordt. Daarom wil hij de schuldsanering in. Hij is hiervoor naar SHV (SchuldHulpVerlening)- te Diemen gegaan alwaar hem werd uitgelegd dat de CJIB-Boete geen saneerbare boete is. Hij is vervolgens weer weggestuurd met de mededeling dat SHV hem niet verder kan helpen. Zelf heeft hij al een en ander ondernomen. Hij heeft het Fonds (slachtofferhulp) waaruit zijn schuld aan het slachtoffer nu is betaald, per brief benaderd. Maar hij heeft geen reactie van hen gekregen.

De ombudsman ziet aanleiding contact op te nemen met schuldhulpverlening en Maatschappelijke dienstverlening. Hij vraagt wat zij wel voor hem kunnen betekenen en uit te zoeken in welke fase de man met zijn afbetaling zit. Hierbij vraagt de ombudsman aandacht voor: het op een rijtje zetten van de schulden, afspraken maken met deurwaarder over afbetaling en tevens de man behulpzaam te zijn met in verzet gaan, en een bezwaarschrift opstellen.

1497 –interventie

Een medewerker van Vangnet Zaanstad wendt zich tot de ombudsman met het volgende: Zij heeft contact met een vrouw met kinderen uit Diemen, die dakloos is geworden als gevolg van de toenmalige gasexplosie in Diemen. Deze vrouw verblijft in Zaanstad en wordt opgevangen door Zaanstad. Haar tijdelijk onderdak is momenteel weer beëindigd en Zaanstad is opnieuw bezig met noodopvang. De vrouw heeft van Diemen een urgentie voor woningen in Diemen gekregen. Bij de laatste inschrijving op een woning was zij echter nummer 345. Zij lijkt dus ook met urgentie kansloos te zijn bij het vinden van passende woonruimte. Zaanstad wil graag in overleg met Diemen tot een oplossing komen. Diemen ziet geen reden voor nader overleg. De ombudsman ziet aanleiding om de burgemeester van Diemen te vragen in gesprek te gaan in verband met oplossing van het woonprobleem. De zaak is nog in behandeling.

1520 – (voor)onderzoek

Een man heeft een aanvraag bijstand voor zelfstandigen (bbz) gedaan welke de gemeente Diemen afgewezen heeft. De man gaat hiertegen in beroep. Nadat dit ongegrond is verklaard, tekent hij beroep aan bij de Centrale Raad van Beroep. De man vraagt ook een reguliere

bijstandsuitkering aan. Vervolgens mailt een medewerker van de gemeente hem en laat weten dat het beroep bij de Centrale Raad gevolgen kan hebben voor zijn recht op een "normale" bijstandsuitkering. Als de man hierover iets opmerkt in een klacht aan de gemeente krijgt hij te horen dat de medewerker een participatiecoach is en dat "hij vragen mag stellen". De gemeente heeft hem niet gevraagd een mondelinge toelichting te geven op zijn klacht. Volgens de man is deze medewerker evenwel medewerker bezwaar en beroep. Hij krijgt het gevoel dat hij door deze uitspraak gechanteerd wordt en stapt naar de ombudsman. Die wil hierover in gesprek gaan met alle betrokken partijen. De zaak is nog in behandeling ten tijde van het schrijven van deze Q rapportage.

1593 - interventie

Een vrouw belt eind juni in paniek op naar de ombudsman. Zij heeft een kwijtscheldingsverzoek gemeentebelastingen 2015 en 2016 ingediend. Met betrekking tot de vordering van 2015 is er een deurwaarder ingeschakeld en mevrouw weet niet meer waar ze aan toe is. Ze vertelt slechts een AOW uitkering te hebben. Voor de aanslagen waterschapsbelasting heeft zij kwijtschelding ontvangen. De ene keer wordt haar gezegd dat de kwijtschelding wel verleend is, maar vervolgens ontvangt ze een aanmaning om te betalen. Omdat de sociaal raadslieden moeilijk bereikbaar zijn, verzoekt de ombudsman aan de gemeente contact met haar op te nemen en te bezien wat er aan de hand is en hoe dit opgelost kan worden.

Ingekomen vóór 1 april 2016 en afgesloten in het tweede kwartaal 2016

1022 – interventie

Een man stuurt de gemeente Diemen een mail op 7 februari 2016. Daarin vraagt hij om informatie over luchtvervuiling in Diemen Noord. Bij gebrek aan antwoord mailt hij op 22 februari opnieuw. Als hij hierop geen reactie ontvangt geeft hij op 3 maart persoonlijk een klachtbrief af bij de gemeente Diemen, gericht aan Burgemeester en Wethouders. Bij gebrek aan antwoord stuurt hij op 17 maart een e-mail aan de burgemeester met de aankondiging dat hij klacht aan de Gemeentelijke Ombudsman zal sturen. Na interventie van de ombudsman reageert de gemeente alsnog per ommegaande op het verzoek om informatie. De gemeente legt ook uit dat de e-mails van de man niet bij de betreffende ambtenaar terecht waren gekomen. Desgevraagd legt de gemeente ook uit dat ten gevolge van invoering van een digitaal postverwerkingssysteem, dat in februari is ingevoerd, de klachtbrief weliswaar is ingescand en bij het bestuurssecretariaat terecht is gekomen. Bij het overdragen naar de klachtbehandelaar is er echter iets mis gegaan. De gemeente heeft inmiddels acties ondernomen om herhaling van dit soort zaken te voorkomen.

270 –overig / interventie

Een gehandicapte inwoner van Diemen ontvangt een bijstandsuitkering van de gemeente. De man levert informatie in over een erfenis (een bedrag van € 100,-) en vraagt hierbij dit bedrag niet te verrekenen met de uitkering. Hij kan het geld goed gebruiken om schuld af te lossen. Het gesprek met de medewerker van de gemeente hierover, dat plaats vindt bij de receptie, loopt uit de hand: de man roept tijdens het weggrijpen in zijn scootmobiel dat hij beter een granaat naar binnen kan werpen. De gemeente doet aangifte bij de politie. De man wordt meegenomen naar het politiebureau, waar hij meerdere uren zit en bovendien stuurt de Officier van Justitie hem een

dwangsom. De man biedt schriftelijk excuses aan bij de gemeente en dient tevens een klacht in bij Diemen, waarin hij meldt dat de medewerker van de gemeente tegen hem had gezegd dat hij maar moest gaan werken. De reactie van de gemeente luidt dat de gemeente de bedreiging niet accepteert; de excuses zijn wel aanvaard. De man stapt naar de ombudsman. Omdat er in de klachtafdoeningsbrief van de gemeente niet ingegaan is op de omstandigheden, waarin de man de uitspraak heeft gedaan, ziet de ombudsman aanleiding voor een gesprek met de man, de betrokken ambtenaar en de manager publiekszaken, die de klacht heeft behandeld. Tijdens dat gesprek stelt de ombudsman vast dat de lezing van hetgeen over en weer gezegd zou zijn door de ambtenaar en door de man niet met elkaar overeenkomt. Door het tijdsverloop valt niet meer te achterhalen wat er nu is gezegd. De ombudsman constateert ook dat er bij de interne klachtafdoening geen onderzoek is gedaan naar de context van het gesprek tussen de man en de ambtenaar; van een volwaardig klachtonderzoek naar de feiten is dan ook geen sprake geweest. Hij wijst op het belang van het horen in het kader van de klachtbehandeling. In het licht daarvan vraagt de ombudsman de gemeente uit coulance nog eens te kijken naar een praktische manier om de man tegemoet te komen voor de "dubbele bestraffing". De ombudsman bespreekt de casus als leermoment ook met de gemeentesecretaris, en sluit daarop de zaak.

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