

Inleiding

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

In vergelijking met het derde kwartaal van 2015 is het aantal ingekomen verzoeken hiermee met twee verzoeken gestegen.

In vergelijking met het tweede kwartaal (Q2) 2016 is het aantal ingekomen verzoeken gelijk gebleven (zowel in Q2 als in Q3 2016 ontving de ombudsman zes zaken).

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 volgt een samenvatting van de cases.

In de aard van de zaken zijn geen rode draden te ontdekken: de klachten die de ombudsman ontving variëren van een WMO aanpassing in huis, schuldhulpverlening, een maatregel vanwege niet meewerken aan een re-integratietraject, een boete vanwege onjuist aangeboden huisvuil, of de herinrichting van een straat.

Terugkijkend naar de vorige Q rapportage (Q2) valt op dat de ombudsman dit kwartaal geen zaken ontving over (kwijschelding van) gemeentebelastingen.

Cijfers

Aantal binnengekomen verzoeken

De ombudsman ontving zes zaken in Q3 van 2016.

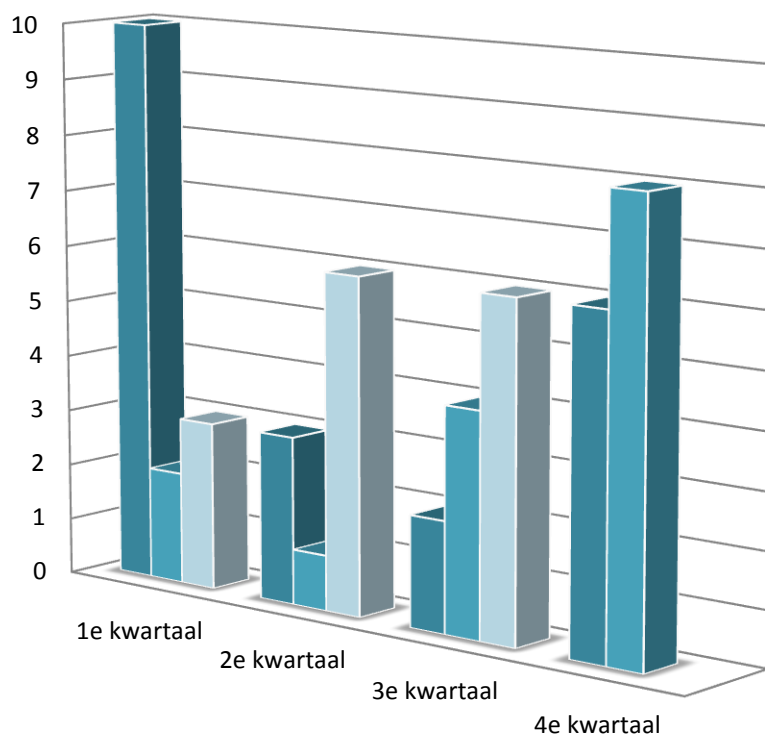
Vergelijking per kwartaal

In vergelijking met het derde kwartaal van 2015, is het aantal ingekomen verzoeken dit jaar in Q3 gestegen (van vier naar zes). Ook ten opzichte van het derde kwartaal in 2014 is het aantal ingekomen verzoeken gestegen (van twee verzoeken in Q3 2014 naar zes verzoeken in Q3 2016).

Tabel 1.

	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	6 ingekomen
Kwartaal 4	4 ingekomen	6 ingekomen	8 ingekomen	
Totaal	19 ingekomen	21 ingekomen	15 ingekomen	

Figuur 1 vergelijking ingekomen verzoeken per kwartaal over 2014-2015-2016



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

Deze aanpassing van de organisatiestructuur maakt een vergelijking met de 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 de afdeling Samenleving (2151 en 1831),

Twee verzoeken hebben betrekking op Publiekszaken (2014 en 1917). Voorts hebben twee verzoeken betrekking op Ruimtelijk Beheer (1764 / 1696).

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

In het derde kwartaal van 2015 hadden twee verzoeken betrekking op het thema Geld&Werk, één verzoek had betrekking op het thema Wonen en één verzoek had betrekking op Openbare Ruimte en Vervoer.

In het derde kwartaal van 2016 hebben twee verzoeken betrekking op het thema Geld&Werk (2014 en 1917). Verder hebben twee verzoeken (2151 en 1831) betrekking op het thema Wonen en verder hebben twee verzoeken (1764 en 1696) betrekking op Openbare Ruimte en Vervoer.

Tabel 2.

	Q3 2014	Q3 2015	Q3 2016
Parkeren	-	-	-
Wonen	-	1	2
Organisatie&Bestuur	-	-	-
Openbare Ruimte&Vervoer	1	1	2
Burgerzaken	-	-	-
Geld&Werk	1	2	2
Totaal	2	4	6

Inzet Gemeentelijke Ombudsman

In het derde kwartaal 2016 heeft de ombudsman van de in dit kwartaal ingekomen zaken

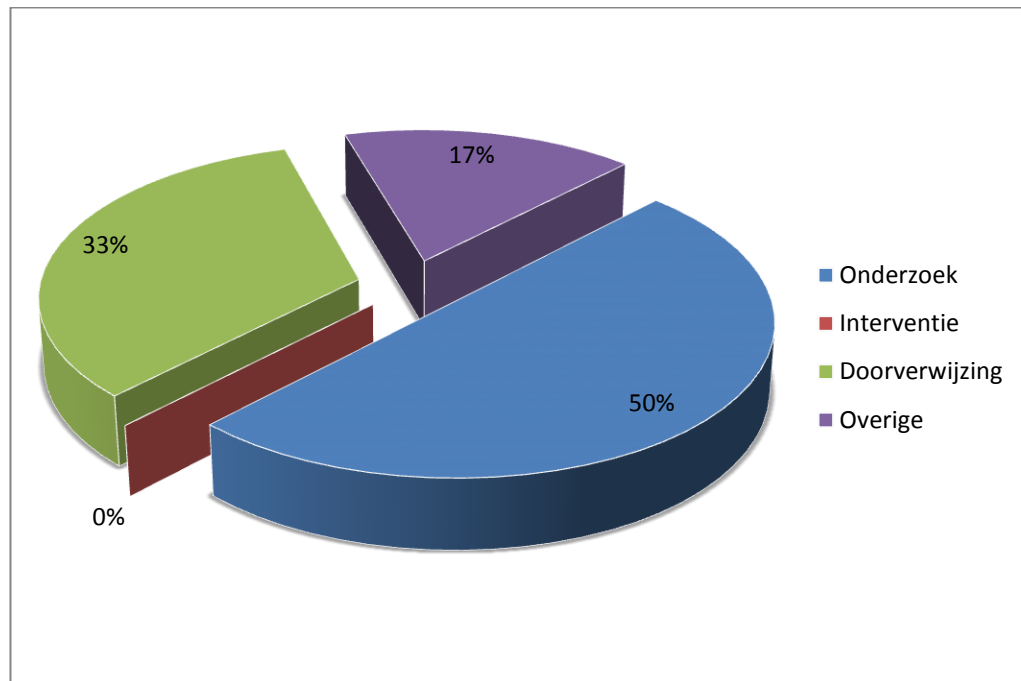
In twee zaken (1764 en 1831) verwezen naar de interne klachtprocedure van de gemeente respectievelijk naar de gemeente en een advocaat / wijksteunpunt wonen.

In drie (1696 / 1917 en 2014) van de zes ingekomen zaken zag de ombudsman aanleiding voor een onderzoek. In twee van deze zaken (1917 en 2014) stelde de ombudsman (schriftelijke) vragen, en in een zaak (1696) was er aanleiding voor een schouw plus een gesprek op locatie.

In een andere zaak (2151) zag de ombudsman aanleiding nadere informatie bij de verzoekers in te winnen. In de figuur hieronder is deze zaak gerubriceerd onder "overig".

Het valt overigens op dat er in vergelijking met het vorige kwartaal geen interventies zijn gedaan.

Figuur 2: zaken Q3 2016: inzet ombudsman



Actualiteiten

Eerder dit jaar liet de burgemeester de ombudsman weten later nog terug te komen op het aanbod om de jaarbeschouwing persoonlijk toe te lichten. Idee was dat te koppelen aan een gedachtewisseling met de raad over sensitiever handelen als gemeente. De ombudsman benadrukt bij deze dat dit aanbod nog steeds open staat.

De ombudsman zag aanleiding voor het uitreiken van het zogenaamde "bloemetje voor de maand", dat gegeven wordt aan een organisatie die een compliment verdient voor een out of the box denkende aanpak of een bijzondere klantgerichte benadering. De ombudsman reikte dat inmiddels uit aan de afdelingsmanager Publiekszaken en een participatiecoach. De reden hiervoor was dat de gemeente aan een vrouw die niet meewerkt aan (reïntegratie-)trajecten van de gemeente, zelf wel altijd een baan vindt, maar deze niet weet te behouden, een coach aanbood om haar te begeleiden tijdens een nieuwe baan (zie zaak 1917).

Figuur 3 Wordle



Samenvatting ingekomen en afgehandelde verzoeken inzake Diemen Q3 – 2016

Ingekomen én afgesloten in het derde kwartaal 2016

1764 / doorverwijzing interne klachtprocedure

Vanwege overvolle afvalcontainer legt een vrouw een kartonnen doos naast de afvalcontainer waar ook al andere dozen lagen. Ze ontvangt een boete van de Gemeente Diemen van € 120,- waarvan € 70,- administratiekosten. De vrouw vindt het bedrag buitensporig hoog en wijst erop dat ze als inwoner van de gemeente Diemen nooit persoonlijk benaderd is over de afvalinzamelingsprocedure binnen de gemeente. Als ze had geweten dat ze in overtreding was, had ze de doos nooit naast de container geplaatst. Ze stapt in juli 2016 naar de ombudsman. Voor wat betreft de informatievoorziening over afvalinzameling verwijst de ombudsman haar naar de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de gemeente Diemen. De ombudsman adviseert haar ook om in de boetebrief na te kijken hoe zij bezwaar hiertegen kan indienen. Hij sluit de zaak.

2014 / onderzoek - informatieverzoek

Als een gerechtsdeurwaarder beslag legt op een inkomen, moet er genoeg inkomen overblijven om van te leven, de zogenaamde beslagvrije voet. Een vrouw kaart bij de ombudsman aan dat er in haar geval te veel beslag is gelegd door een gerechtsdeurwaarder. Schuldhulpverlening van de gemeente is een organisatie die haar zou kunnen bijstaan. Dat is geen rol van de ombudsman. De ombudsman doet hier navraag over bij de gemeente Diemen, waar de vrouw woont. De ombudsman verneemt van de gemeente dat de zaak van de vrouw is uitgezocht en haar vragen zijn beantwoord.

Ingekomen in het derde kwartaal 2016, maar nog niet afgesloten

1831 / doorverwijzing

Een moeder woont met haar kinderen van 8 en 11 jaar in een vrije sector huurwoning van Vesteda in Diemen Zuid. De vader is sinds september 2015 bij hen weg. Ze is chronisch ziek maar ondanks dat werkt zij full time. De huur van € 1000,75 is veel te hoog voor haar inkomen van € 1600,-. Haar verzoek tot huurverlaging heeft Vesteda afgewezen. Ze staat vijftien jaar ingeschreven bij WoningNet. De afgelopen twee jaar heeft ze gereageerd op woningen via WoningNet (onder meer in Zuidoost, Diemen en Amsterdam Oost), maar zij is geen een keer eerste kandidaat voor een woning geworden. Het liefst blijft ze in Diemen aangezien hun hele sociale netwerk daar is. Ze heeft de gemeente Diemen om hulp gevraagd. Ze is nog met Diemen in gesprek over woontoeslag en urgentie.

De gemeente Diemen is nog bezig te beoordelen of ze in aanmerking komt voor Woontoeslag en/of urgentie. Dat wacht de ombudsman eerst af. Met inschrijfduur van 15 jaar heeft ze toch wellicht sneller een woning dan met urgentie, aangezien daarvoor nu ook wachttijden van ongeveer 6 maanden zijn. De ombudsman vraagt de vrouw hem te laten weten hoe de behandeling van aanvragen woontoeslag en urgentie bij de gemeente Diemen verloopt. Daarnaast vraagt de ombudsman om haar zoekresultaten bij WoningNet, en wijst hij haar op het wijksteunpunt Wonen in Amsterdam voor advies voor kansrijk zoeken op WoningNet. Voor wat betreft alimentatie adviseert hij haar een advocaat te raadplegen.

1696 / onderzoek - schouw plus koffietafelgesprek

In juni 2016 benadert de klachtencoördinator Diemen de ombudsman per mail en telefonisch. Hij kaart aan dat een inwonster zich niet kan vinden in herinrichting van haar straat. Er heeft in 2015 een klachtenprocedure door de gemeentesecretaris plaatsgevonden. Ook zijn er twee raadsadressen in 2016 ingediend. De wethouder heeft naar aanleiding van het eerste raadsadres moeite gedaan de zaak op te lossen. Dat is niet gelukt. De vrouw blijft terugkomen. De burgemeester en wethouder willen de zaak actief overdragen aan de ombudsman.

De vrouw wendt zich zelf in juli tot de ombudsman met een klacht. Het gaat - kort gezegd: over het niet terugkomen van een drempel tussen haar woning (nr. 10) en de woning van haar burens (nr. 8), de verwijdering van een boom voor haar huis en opstelplaats van afvalcontainers op haar stoep. De drempel werd (oude situatie) aan beide kanten begrensd door twee bomen (eentje voor haar woning, eentje voor nummer 8). Bovendien – en dat is belangrijk – diende de drempel als extra parkeerplek voor twee auto's, en bovendien als opstelplek voor vuilniscontainers. De bomen aan weerszijden zorgden voor bescherming van auto's in de aangrenzende parkeervakken tegen omvallende afvalcontainers. De wijzigingen sinds 2015 doorgevoerd in het ontwerpplan / definitief ontwerp doen geen recht aan het verzoek tot herinrichting conform oude situatie, wat de vrouw duidelijk in de inspraakprocedure heeft geuit. De ombudsman ziet aanleiding voor een gesprek, eerst met de vrouw zelf. Dat gesprek vindt in augustus plaats. Op grond van het dossier dat de vrouw aan de ombudsman voorlegt, ziet de ombudsman aanleiding voor een schouw plus nagesprek ter plaatse met de verantwoordelijke wethouder en de projectleider Infra. De zaak is nog in behandeling op het moment van schrijven van deze rapportage.

1917 / onderzoek – informatieverzoek

Een vrouw uit Diemen heeft met tussenpozen vanaf 2012 een uitkering van de gemeente. Ze heeft af en toe een baan maar behoudt deze niet, waardoor ze weer terugvalt in uitkering. De gemeente meldt de vrouw in 2015 en begin 2016 aan voor een proefplaatsing, met als doel dat de vrouw werk behoudt. De vrouw wordt op beide proefplaatsingen weggestuurd, vanwege haar houding en gedrag. De gemeente stuurt de vrouw achtereenvolgens een waarschuwing en wanneer de tweede proefplaatsing afgebroken wordt legt de gemeente een maatregel op: De vrouw krijgt in juni en juli geen bijstand. De vrouw wendt zich tot de ombudsman. Vervolgens blijkt dat de gemeente de vrouw heeft aangemeld voor een ander traject, maar dat de vrouw daar ook niet meer naar toe gaat. Gevolg is dat Diemen haar opnieuw wil spreken over een afstemmingsmaatregel. De vrouw heeft inmiddels zelf weer een baan gevonden, voor vier maanden. Omdat er signalen zijn dat er in de persoon gelegen problemen zijn (wat Diemen zelf ook vermoedt), die mogelijk oorzaak zijn voor het niet behouden van de baan, gaat de ombudsman met de gemeente in gesprek. Het derde traject was juist bedoeld om te kunnen vaststellen wat het probleem is waardoor de vrouw niet aan het werk blijft. De vraag is of het handelen de vrouw kan worden verweten en of een maatregel de juiste manier is om gewenst gedrag (en het meewerken aan initiatieven van de gemeente om de vrouw aan het werk te helpen) af te dwingen. Daarover gaat de ombudsman met de gemeente in gesprek. De gemeente laat weten geen nieuwe maatregel op te leggen, en biedt de vrouw een coach aan die haar kan begeleiden op de nieuwe werkplek. Het doel hiervan is dat ze werk behouden kan. Dat is een mooi voorbeeld van klantgerichte benadering. De ombudsman biedt de gemeente aan om - mocht zich in de toekomst opnieuw een soortgelijke zaak voordoen - met hem te brainstormen over geschikt optreden. De ombudsman vraagt Diemen de eerdere maatregel (uitsluiting uitkering over juni en juli) nog eens te bezien, in het licht van het verwijtbaarheidsvraagstuk. Een antwoord op die vraag heeft de ombudsman nog niet ontvangen, bij schrijven van deze Q rap.

2151 / vooronderzoek – nadere vragen aan klagers

Een echtpaar van middelbare leeftijd, waarvan de man in een rolstoel zit en de vrouw een loopbeperking heeft, woont in een éénsgezinswoning in Diemen. Omdat de woning niet langer geschikt is, wenden zij zich tot de gemeente Diemen. Verhuiskostenvergoeding wordt toegekend. Volgens de gemeente komt het echtpaar vanwege hoge inkomsten niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Een verzoek om een gesprek wordt niet gehonoreerd. Er ontstaan vervolgens misverstanden, omdat de gemeente aanneemt dat er voldoende woningen in de vrije sector beschikbaar zijn. Het echtpaar ervaart dit anders. Intussen probeert het echtpaar vergeefs op verschillende manieren een geschikte woning te vinden. Als zij wel een woning vinden die nog kleine aanpassingen behoeft, wil de gemeente hieraan niet meewerken (ondanks aanbod van het echtpaar bij te dragen in de kosten). Het echtpaar stelt de gemeente telkens op de hoogte van waar zij tegenaan lopen en verzoekt de gemeente om mee te denken. De gemeente reageert telkens met de opmerking dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het vinden van een woning. Uiteindelijk schrijft een Wmo consulent namens het echtpaar een brief/klacht aan de gemeente met het verzoek om een oplossing te vinden. Door aanvullend onderzoek realiseert de gemeente zich dat het aanbod geschikte woningen inderdaad gering is. Daardoor is de gemeente alsnog bereid eventuele noodzakelijke aanpassingen in een nieuwe woning te bekostigen. De gemeente blijft erbij dat het vinden van een woning niet onder de dienstverlening van team Wmo valt, maar vindt het wel spijtig dat het bericht over het geringe aanbod vrije sectorwoningen laat is gekomen. Het echtpaar vindt dat het wel degelijk eerder hierover aan de bel heeft getrokken. Bovendien zijn zij inmiddels verhuisd naar Almere en ervaren zij de toezegging tot vergoeding van kosten als mosterd na de maaltijd. Daarom wenden zij zich tot de ombudsman. Voor de ombudsman is onduidelijk wat het echtpaar heeft gedaan om de problemen rond het vinden van een geschikte woning aan te kaarten bij de gemeente. Dat is aanleiding voor nadere vragen aan het echtpaar.

Ingekomen vóór 1 juli 2016 en afgesloten in het derde kwartaal 2016

0001497

Zaanstad wendt zich tot de ombudsman, omdat zij graag overleg willen met Diemen inzake een cliënte die nu in de maatschappelijke opvang in Zaanstad zit, maar dakloos is ten gevolge van een gasexplosie in haar woning in Diemen. De ombudsman doet een bijzonder verzoek aan de Burgemeester van Diemen en verneemt, dat deze cliënte een urgentiebewijs voor woningen in Diemen heeft gekregen en daarmee een reële kans heeft om binnen afzienbare termijn (één of twee maanden) een woning in Diemen te vinden. De ombudsman koppelt de reactie van de Burgemeester terug aan Zaanstad en sluit het dossier.

000773

Een man meldt niet tevreden te zijn over het handelen van de gemeente Diemen. De gemeente Diemen heeft volgens hem de route vanuit Amsterdam IJburg naar Maxis Muiden onnodig verlengd. Dit kost meer tijd en meer geld. Hij vermoedt dat de gemeente dit uit economische overweging gedaan heeft en hij is het niet eens met deze beslissing. 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 hem de klacht in eerste instantie schriftelijk voor te leggen aan de gemeente Diemen. Hierna is er niets meer van meneer vernomen.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met de heer R. Senden via ruben@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 254 7013.

RS261016